Ministère du Revenu du Québec

Rapport annuel de gestion

Québec

Ministère du Revenu du Québec

Rapport annuel de gestion

2003-2004

Québec

Cette publication a été rédigée par le ministère du Revenu du Québec.

En vue d'alléger le texte, on n'y emploie généralement
que le masculin pour désigner les femmes et les hommes.

Dépôt légal – 2004
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-43289-4
ISSN 1703-9320

© Gouvernement du Québec, 2004
Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction par quelque procédé que ce soit
et la traduction, même partielles, sont interdites
sans l'autorisation du ministère du Revenu du Québec.

105-03504/

Rapport annuel de gestion 2003-2004

Contenu

Ministère du Revenu du Québec	pages 9 à 103
Centre de perception fiscale	pages 105 à 159

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

Je vous transmets le rapport annuel de gestion du ministère du Revenu du Québec, incluant celui du Centre de perception fiscale, pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2004.

Vous y trouverez les résultats obtenus en lien avec les enjeux et les orientations stratégiques déterminés au printemps 2003. De plus, une section du rapport est consacrée aux résultats relatifs à la déclaration de services aux citoyens rendue publique en avril 2001.

Comme il a été annoncé l'an dernier, le Ministère a révisé ses structures et ses programmes en 2003-2004. Je suis persuadé que les mesures structurantes élaborées dans le cadre de cette révision permettront de rehausser l'efficience de l'organisation dans les exercices à venir.

En terminant, je tiens à souligner la réputation d'excellence que le Ministère a acquis, comme en témoignent les prix de distinction qui lui ont été décernés pour la qualité de ses services électroniques et la promotion de la langue française dans l'Administration.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre du Revenu,

Lawrence S. Bergman

Sainte-Foy, octobre 2004

Monsieur Lawrence S. Bergman
Ministre du Revenu
3800, rue de Marly
Sainte-Foy (Québec)

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous remettre le rapport annuel de gestion du ministère du Revenu du Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2004.

Vous y trouverez les résultats obtenus en lien avec les objectifs de la déclaration de services aux citoyens ainsi que ceux liés aux enjeux et aux orientations stratégiques. De plus, l'état détaillé des remises de droits en vertu de l'article 94 de la *Loi sur le ministère du Revenu* ainsi que le sommaire statistique sur les renonciations et les annulations d'intérêts, de pénalités et de frais en vertu de l'article 94.1 de cette loi ont été intégrés au rapport annuel de gestion.

J'attire également votre attention sur l'ajout, à la section 5.4, du suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec, démontrant ainsi le souci de transparence de l'organisation. Enfin, le rapport annuel de gestion du Centre de perception fiscale figure à la suite du rapport du Ministère, ce qui résulte en un document complet sur la reddition de comptes publique de l'organisation.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Ministre, l'assurance de mes sentiments distingués.

La sous-ministre du Revenu,

Diane Jean

Diane Jean

Sainte-Foy, octobre 2004

Rapport annuel de gestion **2003-2004**
Ministère du Revenu du Québec

Déclaration de la sous-ministre et des membres de la direction

Les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* relèvent de notre responsabilité. Nous nous sommes donc assurés de la fiabilité de l'information qui y est présentée et des contrôles afférents.

À notre connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* décrit bien la mission, les champs d'intervention et le contexte du ministère du Revenu. Le rapport présente fidèlement les objectifs relatifs aux principaux enjeux en 2003-2004 et ceux de la déclaration de services aux citoyens ainsi que les résultats qui y sont liés.

Afin de nous assurer de l'atteinte des objectifs ministériels et de la fiabilité des résultats et des renseignements, nous avons maintenu, en collaboration avec les gestionnaires, des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information, et ce, tout au cours de l'exercice. À cet égard, nous disposons d'une déclaration de services aux citoyens, d'orientations stratégiques, de plans d'action, de tableaux de bord et de différents mécanismes de suivi des activités ministérielles. Nous assurons le suivi de ces divers outils de gestion dans le cadre du Comité de direction, qui constitue le principal mécanisme de coordination de l'action ministérielle. Différents comités ministériels sont également en place pour suivre et orienter les opérations dont, notamment, un comité de vérification et d'évaluation des programmes.

Par ailleurs, le ministère du Revenu est assujetti à la *Loi sur le Vérificateur général*. La portée des travaux du Vérificateur général peut comporter, dans la mesure où il le juge à propos, la vérification financière, la vérification de la conformité des opérations aux lois, aux règlements, aux énoncés de politiques et aux directives et, enfin, la vérification d'optimisation des ressources. La Direction de la vérification interne et des enquêtes s'est assurée également du caractère plausible des résultats et des renseignements et a produit un rapport de validation à ce sujet.

Les membres du Comité de direction,

Diane Jean
Sous-ministre

Jean-Guy Fessier, directeur général
Centre de perception fiscale

Pierre Boisvert, sous-ministre adjoint
Direction générale du traitement
et des technologies

Raymond Boisvert, sous-ministre adjoint
Direction générale de la planification, de
l'administration et de la recherche

François T. Tremblay, sous-ministre adjoint
Direction générale de la législation et des enquêtes

Alain Blouin, directeur général adjoint
Direction générale adjointe des ressources humaines

Norbert Boudreau, directeur
Bureau de la sous-ministre et Secrétariat général

Carole Lafond, directrice
Direction des communications

Mireille Picard, sous-ministre adjointe
Direction générale des particuliers

Johanne Bergeron, sous-ministre adjointe
Direction générale des entreprises

Sainte-Foy, octobre 2004

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes

Madame la Sous-Ministre,

Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons examiné les résultats et les renseignements contenus au *Rapport annuel de gestion 2003-2004* du ministère du Revenu pour l'exercice terminé le 31 mars 2004. Ces résultats et ces renseignements découlent de la mission du Ministère, des objectifs de la déclaration de services aux citoyens, des enjeux et des objectifs ministériels 2003-2004, de l'utilisation des ressources et des autres exigences gouvernementales.

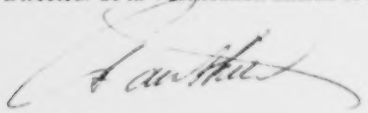
La responsabilité de la fiabilité de l'information contenue au *Rapport annuel de gestion 2003-2004* incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des résultats, des renseignements et des explications fournis ainsi que sur la cohérence de l'information en nous basant sur les travaux que nous avons accomplis au cours de notre mandat d'examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Nos travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à utiliser des procédés analytiques (comparaison avec l'exercice précédent, analyse de la cohérence des données), à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les informations contenues au rapport annuel de gestion.

Par ailleurs, soulignons que nos travaux de vérification effectués au fil des ans nous permettent d'avoir une vue d'ensemble des activités réalisées au sein du Ministère. D'autres mandats de vérification exécutés cette année nous auront permis d'apprécier davantage certains résultats présentés au *Rapport annuel de gestion 2003-2004*.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, les renseignements et les explications présentés au *Rapport annuel de gestion 2003-2004* nous paraissent, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le Directeur de la Vérification interne et des Enquêtes



Claude Gauthier

Sainte-Foy, octobre 2004

Table des matières

Faits saillants **19**

Sommaire des résultats **21**

1. Présentation du ministère du Revenu du Québec **25**

1.1 Son origine 25
1.2 Sa mission 25
1.3 Ses champs d'intervention 26
1.4 Sa clientèle 27
1.5 Son contexte 29
1.6 Sa structure organisationnelle 32
1.7 Sa déclaration de services aux citoyens 32
1.8 Ses enjeux et orientations stratégiques 33

2. Résultats liés aux objectifs de la déclaration de services **35**

2.1 Appel téléphonique 35
2.2 Visite à nos bureaux 37
2.3 Correspondance 38
2.4 Déclaration de revenus des particuliers 39
2.5 Inscription d'une entreprise 40
2.6 Remboursement de taxes aux mandataires 41
2.7 Pensions alimentaires 42
2.8 Opposition à une décision 43
2.9 Évaluation de la satisfaction 44

3. Résultats liés aux enjeux et aux objectifs en 2003-2004 ..... **49**

3.1 Premier enjeu 49
3.1.1 Informer les citoyens de leurs droits et responsabilités liés à la fiscalité et aux autres programmes administrés par le Ministère 49
3.1.2 Percevoir les sommes dues au gouvernement ou rembourser les crédits auxquels les citoyens ont droit 52
3.1.3 Contrer les fraudes, l'utilisation de stratagèmes d'évasion fiscale et le travail au noir 58
3.1.4 Percevoir et verser régulièrement les pensions alimentaires 60
3.2 Deuxième enjeu 62
3.2.1 Évaluer les besoins de la clientèle 62
3.2.2 Réduire les exigences réglementaires et administratives imposées aux entreprises 63
3.2.3 Améliorer l'accessibilité aux programmes et aux services pour les citoyens et les partenaires du Ministère en misant sur les technologies de l'information et les services électroniques 64
3.2.4 Moderniser les outils d'aide à la tâche du personnel 67

4. Utilisation des ressources 69

4.1 Ressources humaines 69

4.1.1 Effectif utilisé 69

4.1.2 Stages pour étudiants 71

4.1.3 Régime ministériel d'aménagement et de réduction du temps de travail 71

4.1.4 Développement des compétences du personnel (formation) 72

4.1.5 Renouvellement de la main-d'œuvre 73

4.2 Ressources financières 74

4.2.1 Budget et dépenses en 2003-2004 74

4.2.2 Fonds spéciaux 76

4.2.3 Administration de la TPS 78

4.3 Ressources informationnelles 79

4.3.1 Portrait du parc informatique 79

4.3.2 Ressources consacrées aux technologies de l'information 80

4.3.3 Projets de développement 81

5. Résultats liés aux autres exigences gouvernementales 83

5.1 *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* 83

5.2 Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées 83

5.3 Programme gouvernemental d'accès à l'égalité 83

5.4 Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 84

5.5 Protection des renseignements personnels 88

5.6 Applications des articles 94, 94.0.1 et 94.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu* 89

5.7 Politique concernant la santé des personnes au travail 91

Annexe 1 Lois appliquées en tout ou en partie par le Ministère 93

Annexe 2 Lois sanctionnées et règlements adoptés en 2003-2004 94

Annexe 3 Organigramme au 31 mars 2004 96

Annexe 4 Titulaires des fonctions au 31 mars 2004 97

Annexe 5 Principaux documents d'information publiés en 2003-2004 100

Annexe 6 Bureaux du ministère du Revenu du Québec au 31 mars 2004 101

Annexe 7 Embauche et représentativité 102

Liste des tableaux

Tableau 1	Clientèle par catégories	28
Tableau 2	Recettes fiscales et extrabudgétaires	53
Tableau 3	Remboursements d'impôt, de taxes, de droits et de frais de permis	54
Tableau 4	Montants versés aux bénéficiaires des programmes sociaux et des mesures économiques à caractère fiscal	55
Tableau 5	Récupération fiscale en 2003-2004 par activités de contrôle fiscal	56
Tableau 6	Encaissements et radiations effectués au cours de l'exercice dans lequel la récupération fiscale a été comptabilisée	57
Tableau 7	Données financières sur la perception des pensions alimentaires	60
Tableau 8	Volume des transactions électroniques réalisées par la clientèle	65
Tableau 9	Effectif utilisé par types d'activités	70
Tableau 10	Personnel régulier en poste au 31 mars 2004	71
Tableau 11	Sommaire des écarts de budget et de dépenses	75
Tableau 12	Fonds de perception – Sommaire des revenus et des dépenses	76
Tableau 13	Fonds des pensions alimentaires – Sommaire des revenus et des dépenses	77
Tableau 14	Fonds des technologies de l'information – Sommaire des revenus et des dépenses	78
Tableau 15	Compensation financière – TPS	79
Tableau 16	Équipements informatiques	80
Tableau 17	Effectifs consacrés aux technologies de l'information	80
Tableau 18	État détaillé des remises de droits en vertu de l'article 94 de la LMR	89
Tableau 19	Sommaire statistique – Renonciations et annulations d'intérêts, de pénalités et de frais en vertu de l'article 94.1 de la LMR	90

Liste des graphiques

Graphique 1 Services de renseignements – Appels téléphoniques – Réponse dans un délai d'une minute 36

Graphique 2 Services de renseignements – Visiteurs accueillis – Réponse dans un délai de 20 minutes 37

Graphique 3 Services de renseignements – Correspondance – Réponse dans un délai de 35 jours 38

Graphique 4 Déclarations de revenus des particuliers reçues sur support papier – Avis de cotisation ou remboursements transmis dans un délai de 28 jours 39

Graphique 5 Déclarations de revenus des particuliers reçues par voie électronique – Avis de cotisation ou remboursements transmis dans un délai de 14 jours 40

Graphique 6 Délais des remboursements de TVQ ou de TPS 41

Graphique 7 Programme de perception des pensions alimentaires – Délais moyens de traitement par types de dossiers 42

Graphique 8 Programme de perception des pensions alimentaires – Première intervention de recouvrement dans un délai de 30 jours 43

Graphique 9 Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans les six mois de la réception de l'avis d'opposition 44

Graphique 10 Taux de satisfaction des particuliers et des particuliers en affaires concernant les services du Ministère (téléphonie, accueil, correspondance et remboursement d'impôt) 45

Graphique 11 Taux de satisfaction des entreprises concernant les services du Ministère (téléphonie, accueil, correspondance, remboursement d'impôt et remboursement de la taxe sur les intrants) 46

Graphique 12 Plaintes traitées dans un délai de 35 jours 47

Graphique 13 Taux de satisfaction des particuliers et des particuliers en affaires concernant la simplicité et la clarté des communications écrites et verbales 49

Graphique 14 Taux de satisfaction des entreprises concernant la simplicité et la clarté des communications écrites et verbales 50

Graphique 15 Croissance des recettes 52

Graphique 16 Coût moyen par dossier de pension alimentaire 61

Graphique 17 Taux de satisfaction des particuliers et des entreprises concernant l'utilisation des services électroniques 66

Graphique 18 Taux de satisfaction des particuliers et des particuliers en affaires concernant les relations avec le personnel 67

Graphique 19 Taux de satisfaction des entreprises concernant les relations avec le personnel 68

Graphique 20 Formation et perfectionnement du personnel – Répartition des jours-personnes selon les thèmes de formation 72

Graphique 21 Formation et perfectionnement du personnel – Répartition des jours-personnes selon les types d'activités 72

Faits saillants

Perception des recettes : 63,8 milliards de dollars

Les recettes perçues par le Ministère ont atteint 63,8 milliards de dollars en 2003-2004. Il s'agit d'une hausse de 2,4 % par rapport à l'exercice financier précédent. De cette somme, 42,1 milliards proviennent des recettes fiscales et 21,8 milliards des recettes extrabudgétaires. Par ailleurs, les remboursements d'impôts, de taxes, de droits et de frais de permis ont totalisé 15 milliards de dollars, soit sensiblement le même montant que lors de l'exercice précédent.

Récupération fiscale : dépassement de l'objectif

Les résultats de la récupération fiscale de l'exercice 2003-2004 atteignent 1 362,5 millions de dollars, soit 139,4 millions (11 %) de plus que l'objectif de 1 223,1 millions de dollars prévu dans la planification annuelle.

Prix de distinction décernés au Ministère

Lors du concours annuel du Gala des OCTAS 2003, la Fédération de l'informatique du Québec (FIQ) a décerné au Ministère le premier prix, dans la catégorie des services gouvernementaux en ligne, pour le projet de déploiement de ses nouveaux services électroniques. L'obtention de cette distinction couronne plusieurs années d'efforts consacrés à améliorer et à diversifier les modes de service à la clientèle.

En octobre 2003, dans le cadre de la semaine GTEC (technologie dans l'administration gouvernementale), des prix ont été remis à différentes administrations, soit fédérale, provinciales et municipales, afin de reconnaître et de célébrer le leadership, l'initiative et l'excellence dans la réalisation et la gestion du gouvernement en ligne. À cette occasion, le Ministère a reçu la médaille d'or décernée à l'organisation provinciale s'étant le plus illustrée en matière de gouvernement en ligne.

Lors du gala des Mérites du français de mars 2004, l'Office québécois de la langue française a décerné au Ministère le Prix pour la promotion d'une langue de qualité dans l'Administration. Cette distinction lui a été attribuée pour le guide *Pour qu'on vous lise…tout simplement : techniques de rédaction en langue claire et simple*. Il a aussi reçu une mention d'honneur pour son site intranet, la Trousse linguistique.

Investissement dans les technologies modernes

La technologie du code à barres bidimensionnel a été mise en place pour l'année d'imposition 2003. Elle s'applique à la déclaration de revenus des particuliers produite à l'aide d'un logiciel commercial, mais transmise sur support papier. Ce code à barres renferme l'ensemble des informations contenues dans la déclaration. Dès la réception du formulaire par le Ministère, il est lu électroniquement. Par conséquent, les activités de saisie sont réduites. Cette technologie offre un rendement presque immédiat et présente un potentiel d'expansion à d'autres domaines de saisie.

Révision des structures et des programmes du Ministère

Le Ministère a révisé ses structures et ses programmes en 2003-2004. L'essentiel des résultats de cette démarche se concrétisera au cours du prochain exercice financier. Ainsi, à compter du printemps 2004, le statut de l'organisation sera modifié, ce qui favorisera une gestion plus efficiente des ressources. Ce sont les signatures d'une convention de performance et d'imputabilité ainsi que d'une entente de gestion qui ont concrétisé ce nouveau statut. De plus, une structure organisationnelle a été élaborée en fonction d'une approche par clientèles plutôt que par régions. Toutefois, cela ne remet pas en question la présence du Ministère dans celles-ci. Cette structure sera implantée graduellement au cours de l'exercice 2004-2005. Enfin, plusieurs mesures structurantes ont été retenues dans le but de réaliser des économies de fonctionnement, tout en rehaussant l'efficacité et l'efficience de l'organisation pour les années qui viennent.

Sommaire des résultats

Les tableaux qui suivent illustrent sommairement les résultats par rapport aux objectifs liés à la déclaration de services aux citoyens et aux enjeux stratégiques pour 2003-2004. Dans les parties 2 et 3 du rapport, les résultats de chacun de ces objectifs sont présentés et commentés plus en détail.

Résultats liés à la déclaration de services aux citoyens

Objectifs	Résultats	
	2002-2003	2003-2004
Prendre les appels téléphoniques dans un délai d'une minute.	78,7 %	90,1 %
Taux d'accessibilité à nos systèmes téléphoniques.	95,4 %	98,8 %
Rencontrer les visiteurs à l'accueil dans un délai de 20 minutes.	97,6 %	97,6 %
Répondre à la correspondance dans un délai de 35 jours après sa réception.	74 %	74,9 %
Transmettre les avis de cotisation et les remboursements d'impôt dans les 28 jours suivant la réception des déclarations de revenus sur support papier.	69,4 %	69,6 %
Transmettre les avis de cotisation et les remboursements d'impôt dans les 14 jours suivant la réception des déclarations de revenus par voie électronique.	91,7 %	89,8 %
Attribuer sur-le-champ un numéro d'inscription aux entreprises à l'accueil.	100 %	100 %
Traiter les demandes de remboursement de taxes dans les 30 jours après la réception des demandes.	77 %	76,2 %
Traiter les nouveaux jugements relatifs à la perception des pensions alimentaires dans les 30 jours suivant leur réception et verser la pension alimentaire à la date la plus rapprochée de la fin du traitement du dossier, soit le 1er ou le 16e jour du mois.	Délai moyen : 16 jours	Délai moyen : 18 jours
Traiter les demandes des créanciers alimentaires relatives à des défauts de paiement de pensions alimentaires dans les 60 jours suivant leur réception.	Délai moyen : 30 jours	Délai moyen : 28 jours
Faire les premières interventions de recouvrement de pensions alimentaires dues et d'arrérages dans les 30 jours suivant le refus du débiteur de payer.	99,4 %	99,2 %
Communiquer la décision et les motifs du Ministère à propos d'un avis d'opposition, et ce, dans un délai de six mois suivant sa réception.	76 %	80,3 %
Traiter les plaintes reçues à la Direction du traitement des plaintes dans les 35 jours suivant leur réception.	85 %	88,1 %

Résultats liés aux enjeux stratégiques

Premier enjeu : S'assurer, en toute équité, que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales, verse les montants de pension alimentaire requis et reçoit les sommes auxquelles il a droit.

Objectifs	Principaux résultats
Informer les citoyens de leurs droits et responsabilités liés à la fiscalité et aux autres programmes administrés par le Ministère.	• Le taux de satisfaction à l'égard des services du Ministère est estimé à 82 % pour les entreprises et à 76 % pour les particuliers et particuliers en affaires. • Des lettres ont été envoyées à plusieurs particuliers et entreprises pour les sensibiliser à des sujets liés à la fiscalité les concernant. • Grâce aux activités de sensibilisation et d'information du Programme de perception des pensions alimentaires, 15 % des personnes concernées par les nouveaux jugements reçus depuis le 1er juillet 1998 ont été exemptées de l'application du Programme.
Percevoir les sommes dues au gouvernement ou rembourser les crédits auxquels les citoyens ont droit.	• Le total des recettes (fiscales et extrabudgétaires) perçues par le Ministère a atteint 63,8 milliards de dollars. • Les remboursements effectués par le Ministère, incluant ceux liés à la TPS, totalisent 15 milliards de dollars. • 1 176,7 millions de dollars ont été versés aux bénéficiaires des programmes sociaux et des mesures économiques à caractère fiscal. • Les résultats de récupération fiscale de l'exercice 2003-2004 atteignent 1 362,5 millions de dollars.
Contrer les fraudes, l'utilisation de stratagèmes d'évasion fiscale et le travail au noir.	• Le Ministère a investi 95,3 % des ressources prévues dans les travaux de recherche et développement en matière de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir ainsi que dans les projets spéciaux. Les récupérations fiscales produites directement par ces travaux ont atteint 102 % de la prévision initiale. • 253 dossiers d'enquête pour fraude ont été complétés en 2003-2004, soit 82,4 % de la cible. • 1 240 infractions ont été constatées à la suite d'activités d'inspection, soit deux fois l'objectif prévu. • Le montant des amendes totalise 13,5 millions de dollars, soit 53,5 % de l'objectif fixé à 25,2 millions de dollars.
Percevoir et verser régulièrement les pensions alimentaires.	• Les montants versés aux créanciers alimentaires totalisent près de 390,2 millions de dollars. • Pour l'ensemble des jugements, 88,5 % des sommes facturées ont été versées aux créanciers alimentaires. • Le pourcentage des créanciers ayant reçu leur pension courante, à temps et en entier, s'est maintenu à 79 %.

Deuxième enjeu : Offrir des services de qualité prenant en compte l'évolution des besoins de la clientèle, notamment par l'utilisation accrue des technologies de l'information.

Objectifs	Principaux résultats
Évaluer les besoins de la clientèle.	• Les sondages, réalisés au début de l'exercice 2003-2004, ont permis de déterminer les préférences des clientèles quant à la nature des services et au choix des outils pour les rendre accessibles.
Réduire les exigences réglementaires et administratives imposées aux entreprises.	• Dans son rapport, déposé en octobre 2003, le Groupe de travail conjoint sur l'administration de la fiscalité propose des pistes de solution susceptibles de contribuer à l'allégement de l'administration de la fiscalité pour les entreprises. • Le Ministère a achevé l'implantation des mesures d'allégements administratifs et réglementaires touchant la taxe sur les primes d'assurance, la taxe spécifique sur les boissons alcooliques et la *Loi sur les licences* ainsi que la *Loi sur le ministère du Revenu*. • L'information transmise annuellement aux employeurs a été allégée, comme cela a été demandé.
Améliorer l'accessibilité aux programmes et aux services pour les citoyens et les partenaires du Ministère en misant sur les technologies de l'information et les services en ligne.	• Cinq nouveaux services électroniques ont été implantés. • Quatre outils électroniques déjà disponibles ont été améliorés. • Il y a eu une hausse importante du nombre de consultations du site Internet du Ministère depuis l'implantation des nouveaux services. En 2003-2004, il y a eu près de 3 millions de consultations. • Selon le sondage qui a été effectué au début de l'exercice, 9,9 % des particuliers et 16,4 % des entreprises ont utilisé les services électroniques du Ministère dans l'année ayant précédé le sondage. • Pour l'édition 2003 du Gala des OCTAS, le Ministère a reçu le premier prix dans la catégorie des services gouvernementaux en ligne. Le Ministère se distingue par la qualité et l'accessibilité des services électroniques qu'il offre à sa clientèle.
Moderniser les outils d'aide à la tâche du personnel.	• Environ 9 600 employés ont visité au moins une fois le portail intranet de la documentation normalisée et 5 400 l'ont consulté à plus d'une reprise.

1. Présentation du ministère du Revenu du Québec

1.1 Son origine

Le ministère du Revenu du Québec existe dans sa forme actuelle depuis le 1er avril 1961, date d'entrée en vigueur de la *Loi instituant le ministère du Revenu*. Cette loi a transformé en ministère le Bureau du contrôleur du revenu, qui était rattaché au ministère des Finances.

Depuis 1961, les mandats et les programmes additionnels confiés au Ministère ont modifié sa mission de départ, alors strictement fiscale.

1.2 Sa mission

Le ministère du Revenu joue un rôle clé au sein de l'appareil gouvernemental, puisque l'essentiel du financement de la plupart des programmes gouvernementaux dépend de l'efficacité de son fonctionnement. Sa mission consiste à

- assurer la perception des impôts et des taxes ainsi que des fonds pour tout programme qui lui est confié afin que chacun paie, en toute équité, sa juste part du financement des services publics ;
- administrer le Programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu par la loi, auquel ont droit les enfants et les parents gardiens ;
- administrer les programmes sociofiscaux et tout autre programme de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement afin de s'assurer que chaque citoyen ou entreprise qui y a droit bénéficie des programmes sociofiscaux, de redistribution de la richesse ou de soutien au développement économique ;
- recommander au gouvernement les modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes afin de contribuer à l'évolution des politiques gouvernementales.

Le Ministère privilégie quatre valeurs qui tiennent compte de cette mission et des valeurs gouvernementales, soit le sens des responsabilités, l'équité, le sens du service et le respect. Ces valeurs, qui figurent dans la brochure *Les valeurs de l'éthique au ministère du Revenu du Québec*, s'appuient sur des préoccupations organisationnelles. Elles font prendre conscience au personnel de l'importance de leur comportement personnel et professionnel dans l'atteinte des objectifs ministériels.

1.3 Ses champs d'intervention

Conformément à sa mission, les activités du Ministère s'exercent dans les quatre champs d'intervention suivants :

- l'administration de la fiscalité ;
- l'administration de programmes de nature sociale et économique basés sur le revenu ;
- la perception de contributions à différents fonds et régimes publics ;
- l'administration du Programme de perception des pensions alimentaires.

L'administration de la fiscalité

Le régime fiscal québécois repose sur un principe fondamental : l'autocotisation. Selon ce principe, les contribuables et les mandataires[1] sont tenus d'établir, de déclarer et de transmettre au Ministère leurs contributions et les sommes perçues dans les délais prescrits. Par ailleurs, le Ministère, en tant que responsable de l'administration de la fiscalité, doit s'assurer que chacun paie l'ensemble des montants dont il est redevable. Pour ce faire, le Ministère accomplit diverses activités allant du traitement des déclarations fiscales qui lui sont adressées au recouvrement des créances fiscales, en passant par les activités d'information, de prévention, de contrôle et de lutte contre l'évasion fiscale.

Ces activités touchent la perception des impôts et des taxes régis par les lois du Québec. Depuis le 1er juillet 1992, elles concernent aussi l'administration, pour le compte du gouvernement du Canada, des parties de la *Loi sur la taxe d'accise* qui ont trait à la perception de la taxe sur les produits et services (TPS), sur le territoire du Québec.

L'administration de programmes de nature sociale et économique basés sur le revenu

En plus de jouer son rôle de percepteur des impôts et des taxes, le Ministère participe également aux missions sociale et économique du gouvernement. Pour des raisons de simplicité, d'économie et d'efficacité, le Ministère s'est vu confier au fil des ans l'administration complète ou partielle de certains programmes de soutien.

C'est le cas, notamment, des programmes dont l'admissibilité est fondée sur le revenu familial, comme le remboursement d'impôts fonciers, l'aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT), le crédit remboursable pour la taxe de vente du Québec (TVQ) et l'allocation-logement, qui est administrée conjointement avec la Société d'habitation du Québec. Le Ministère participe aussi à la gestion du régime de prestations familiales en transmettant à la Régie des rentes du Québec les renseignements nécessaires à la détermination du montant auquel peut avoir droit un parent, en vertu de la *Loi sur les prestations familiales*.

---

1. Par *mandataire*, on entend toute personne chargée de percevoir des sommes pour le compte du Ministère.

La perception de contributions à différents fonds ou régimes publics

Le Ministère entretient un lien privilégié avec la population par l'intermédiaire de la déclaration de revenus annuelle et de son réseau étendu de mandataires. Ainsi, l'expertise qu'il a développée dans tous les aspects de l'administration fiscale fait que le Ministère est de plus en plus sollicité pour agir à titre d'agent-percepteur pour divers ministères et organismes québécois qui administrent des fonds ou des régimes publics.

L'administration du Programme de perception des pensions alimentaires

Le 1er décembre 1995, le gouvernement a confié au Ministère l'application de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*. Afin d'assurer la régularité du soutien financier auquel ont droit les enfants et les parents gardiens, le Ministère perçoit les montants de pensions alimentaires auprès des débiteurs et les verse aux créanciers alimentaires, si les personnes concernées font partie de la clientèle du Programme.

1.4 Sa clientèle

Les différents champs d'intervention du Ministère expliquent pourquoi sa clientèle est si nombreuse et diversifiée. Pour l'impôt, il traite avec des particuliers et des sociétés. Son important réseau de mandataires lui permet de percevoir la taxe de vente du Québec (TVQ), la taxe sur les produits et services (TPS), la taxe sur les carburants, l'impôt sur le tabac et diverses retenues à la source. À cette clientèle, il faut ajouter celle du Programme de perception des pensions alimentaires, celle des programmes sociaux et celle des mesures économiques à caractère fiscal.

Pour les citoyens qui, une fois l'an, déclarent leurs revenus, les relations avec le Ministère se limitent généralement à un ou deux contacts. D'autres versent trimestriellement des acomptes provisionnels. Pour les sociétés et les particuliers en affaires qui ont des taxes ou des retenues à la source à verser, la fréquence de leurs échanges avec le Ministère varie selon l'ampleur de leurs activités.

En outre, le Ministère effectue des activités de renseignements, de prévention, de contrôle et de vérification qui peuvent entraîner plus d'échanges avec certains contribuables ou mandataires. Le tableau 1 témoigne de l'ampleur et de la croissance de la clientèle.

Tableau 1 Clientèle par catégories

Clientèle[1]	Exercice 1999-2000	Exercice 2000-2001	Exercice 2001-2002	Exercice 2002-2003	Exercice 2003-2004	Variation de la dernière année
Contribuables – Particuliers[2]	5 379 987	5 466 304	5 543 961	5 614 543	5 677 398	+ 1,1 %
Contribuables – Particuliers en affaires[2, 3]	470 749	480 102	483 665	486 198	492 661	+ 1,3 %
Contribuables – Sociétés[4]	253 028	258 812	264 178	271 786	278 640	+ 2,5 %
Mandataires – TVQ[5]	522 031	518 406	526 882	539 845	556 293	+ 3,0 %
Mandataires – TPS[6]	505 273	509 592	516 606	527 453	547 670	+ 3,8 %
Mandataires – Retenues à la source[7]	297 998	298 210	290 966	278 452	280 807	+ 0,8 %
Mandataires – Tabac et carburants[8]	17 908	16 445	15 624	15 693	15 515	- 1,1 %
Créanciers et débiteurs – Programme de perception des pensions alimentaires	182 441	204 519	218 810	232 233	243 892	+ 5,0 %
Bénéficiaires – Programme APPORT	46 453	40 874	36 514	32 890	33 264	+ 1,1 %
Bénéficiaires – Allocation-logement[9]	162 522	147 687	168 653	155 321	152 212	- 2,0 %
Bénéficiaires – Remboursement d'impôts fonciers	1 030 046	1 042 373	1 021 609	1 018 399	1 022 022	+ 0,4 %
Bénéficiaires – Crédit pour la TVQ[10]	2 252 471	2 238 713	2 189 278	2 114 229	2 136 013	+ 1,0 %

1. Clients non mutuellement exclusifs à chacune des catégories.
2. Déclarations originales de l'année d'imposition 1998 pour l'exercice 1999-2000, de l'année d'imposition 1999 pour l'exercice 2000-2001, de l'année d'imposition 2000 pour l'exercice 2001-2002, de l'année d'imposition 2001 pour l'exercice 2002-2003 et de l'année d'imposition 2002 pour l'exercice 2003-2004.
3. Particuliers ayant déclaré au moins un des revenus suivants : revenus d'entreprise, d'agriculture, de pêche, de profession ou de travail à la commission.
4. Sociétés ayant produit une déclaration de revenus originale de l'année d'imposition 1998 au 31 mars 2000, de l'année d'imposition 1999 au 31 mars 2001, de l'année d'imposition 2000 au 31 mars 2002, de l'année d'imposition 2001 au 31 mars 2003 et de l'année d'imposition 2002 au 31 mars 2004.
5. Nombre de mandataires réguliers inscrits au fichier de la taxe de vente du Québec. Le nombre de mandataires en matière de TVQ pour 2000-2001 diffère de celui qui était inscrit dans le rapport annuel 2002-2003 du Ministère, car il tient compte des modifications effectuées dans le système Enregistrement.
6. Nombre de mandataires inscrits au Québec fourni par l'Agence du revenu du Canada.
7. Collaboration de 18 542 employeurs à la perception des pensions alimentaires. En 2003-2004, près de 53 % des pensions alimentaires perçues l'étaient par retenues à la source.
8. Nombre de mandataires réguliers inscrits aux fichiers des lois correspondantes, incluant le nombre de titulaires de certificats d'inscription et de permis pour le transport du carburant.
9. Bénéficiaires qui ont reçu un paiement, et non l'ensemble de la clientèle admissible. Le nombre de bénéficiaires pour 2002-2003 a été révisé par rapport à celui inscrit dans le rapport annuel 2002-2003.
10. Nombre de bénéficiaires du crédit pour l'année d'imposition 1998 (versé en 1999-2000), pour l'année d'imposition 1999 (versé en 2000-2001), pour l'année d'imposition 2000 (versé en 2001-2002), pour l'année d'imposition 2001 (versé en 2002-2003) et pour l'année d'imposition 2002 (versé en 2003-2004).

L'importance de certains échanges avec la clientèle

Au 31 mars 2004, le Ministère a expédié pour l'année d'imposition 2002 plus de 5,6 millions d'avis de cotisation aux particuliers, dont 3,6 millions (64,3 %) pour des remboursements d'impôt totalisant 3,1 milliards de dollars. Du côté des sociétés, il a expédié plus de 293 000 avis de cotisation relatifs aux impôts, dont plus de 70 000 pour des remboursements d'une valeur de 1,6 milliard de dollars.

De plus, il a expédié aux mandataires, durant l'exercice financier 2003-2004, 5,7 millions de formulaires relatifs aux déclarations de taxes (TVQ, TPS, tabac et carburants) et aux retenues à la source. Il faut signaler que 87,9 % des déclarations expédiées aux mandataires inscrits aux fichiers de la TVQ et de la TPS sont des formulaires jumelés, ce qui facilite et réduit les coûts de l'administration de ces taxes pour les mandataires et le Ministère.

1.5 Son contexte

La complexité de la fiscalité et son évolution

Au cours de la dernière décennie, le volume législatif et réglementaire dans le domaine fiscal s'est accru considérablement. Cet accroissement se vérifie tant dans le domaine de l'harmonisation à la législation fiscale fédérale que dans celui des politiques fiscales québécoises. Ainsi, de plus en plus, l'administration des programmes sociaux, l'attribution de subventions aux entreprises ou le soutien de certains secteurs de l'économie se font par la voie de la fiscalité.

Les partenariats

Le Ministère et l'Agence du revenu du Canada (ARC) travaillent de concert pour améliorer la qualité des services à la clientèle en assurant la cohérence et la complémentarité des actions des deux administrations fiscales. De plus, la gestion intégrée de la TVQ et de la TPS par le Ministère contribue à en augmenter l'efficience, simplifie les mécanismes de perception et diminue les coûts administratifs pour les gouvernements et les mandataires.

Le Ministère est appelé à collaborer étroitement avec le ministère des Finances et le ministère du Développement économique et régional et de la Recherche, dans le cadre de la gestion de la fiscalité québécoise, plus particulièrement en ce qui a trait à la préparation et à la mise en œuvre des mesures de politique fiscale annoncées dans le discours sur le budget ou dans les déclarations ministérielles. Cette collaboration s'exerce aussi lors de l'élaboration de propositions visant à corriger des situations nécessitant des modifications ou de meilleures méthodes de contrôle.

Il est également en relation avec le ministère de la Justice et le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille dans le cadre de l'administration du Programme de perception des pensions alimentaires.

Par ailleurs, le Ministère applique, depuis de nombreuses années, plusieurs ententes conclues avec d'autres ministères ou organismes québécois, ou encore avec des provinces canadiennes, certains États américains et plusieurs pays. Ces ententes, qui s'inscrivent dans un cadre légal strict, lui permettent d'appliquer avec plus d'efficacité les lois dont il a la responsabilité ou celles auxquelles il collabore.

La participation de collaborateurs du milieu fiscal et des affaires au Groupe de travail conjoint sur l'administration de la fiscalité est un autre exemple de partenariat. De plus, le Ministère recherche la collaboration des représentants de certains secteurs d'activité économique dans le contexte de la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir.

L'évasion fiscale

Le Ministère doit intervenir afin d'assurer l'équité fiscale et de faire en sorte que chacun paie sa juste part des taxes et des impôts, assurant ainsi le financement des services publics. Par ailleurs, la population appuie les efforts gouvernementaux de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir.

Depuis plusieurs années, le Ministère s'efforce de lutter contre les stratagèmes d'évasion fiscale et de travail au noir. Le but ultime de cette lutte est d'amener la population à modifier son comportement en ce qui a trait à l'évasion fiscale et au travail au noir.

Les actions posées au cours des dernières années ont donné des résultats, notamment en ce qui concerne les changements touchant les travailleurs à pourboire, les contrôles mis en place lors de l'inscription de nouveaux mandataires pour contrer les demandes de remboursement indu de la taxe sur les intrants et les méthodes développées dans le projet Indices de richesse. Malgré tout, la lutte contre les pertes liées à l'évasion fiscale et à l'économie au noir demeure un enjeu important et le Ministère se doit d'intensifier ses efforts pour les années à venir.

L'utilisation croissante des technologies et des services électroniques

Les citoyens sont de plus en plus nombreux à utiliser quotidiennement les technologies de l'information et des communications dans leurs échanges avec les divers fournisseurs de services. En plus de faciliter l'accès aux services, les nouvelles technologies de l'information et des communications remettent en question les façons de faire. Elles contribuent à la qualité des services par l'offre de nouveaux produits adaptés aux besoins des citoyens et par la mise en place d'outils intégrés facilitant le travail des employés.

Les attentes des citoyens sont de plus en plus grandes envers les services électroniques. Les citoyens perçoivent que ces services doivent leur simplifier la vie et, dans le cas des entreprises, réduire leurs frais administratifs. Les citoyens désirent pouvoir transmettre et recevoir des informations, de même qu'effectuer des paiements par voie électronique. Pour répondre à ces besoins, le Ministère a développé de nouveaux services électroniques fiables, conviviaux et sécuritaires pour les entreprises et les particuliers et a poursuivi leur déploiement. Cet élément de sécurité est très important dans le contexte de la protection des renseignements, mais aussi pour obtenir l'assurance que la personne qui reçoit une information est bien la bonne personne ou son représentant autorisé.

Bien que les services électroniques soient de plus en plus utilisés, le Ministère continue d'offrir les modes traditionnels de communication.

La protection des renseignements

Pour réaliser adéquatement sa mission, le Ministère doit obtenir et traiter de nombreux renseignements. Les citoyens s'attendent, avec raison, à ce que le Ministère protège les renseignements qu'il détient à leur égard, et ce, conformément aux lois. Certains de ces renseignements sont fournis directement par les citoyens alors que d'autres sont transmis par des ministères et organismes, comme c'est le cas pour des extraits de banques de données utilisés, notamment, dans le contexte de la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir. Un rapport d'activité faisant état de la comparaison, du couplage ou de l'appariement des fichiers de renseignements, obtenus en vertu de l'article 71 de la *Loi sur le ministère du Revenu*, est déposé annuellement à l'Assemblée nationale du Québec, accompagné d'un avis de la Commission d'accès à l'information du Québec.

Le respect des obligations du Ministère en matière de protection des renseignements confidentiels suppose l'adhésion à un système de valeurs et la mobilisation de tout le personnel. À cet égard, tous les employés sont invités à signer annuellement une déclaration de discrétion. Par ce geste, ils témoignent de leur engagement à respecter la confidentialité.

L'expertise internationale

Le Ministère a reçu des délégations de l'Afrique de l'Ouest, du Brésil, de la France et de la Chine venues chercher des informations relatives aux différents champs d'activités pour lesquels son expertise est reconnue internationalement.

Depuis 1989, le Ministère participe annuellement au colloque du Centre de rencontres et d'études des dirigeants des administrations fiscales (CREDAF). Plus de 27 pays et organismes internationaux sont présents à ce colloque.

Le Ministère est présentement actif dans trois projets de transfert d'expertise à l'étranger. Au Brésil, en collaboration avec l'Association de planification fiscale et financière, il participe à un projet d'amélioration de la perception fiscale dans dix États brésiliens. Sa contribution est surtout liée à l'approche clientèle. En Afrique, le Ministère a conclu une entente avec l'Union Économique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA), qui réunit huit pays francophones (Bénin, Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Guinée Bissau, Mali, Niger, Sénégal et Togo), dans le but de les aider à améliorer le recouvrement des créances fiscales. Finalement, l'Argentine a fait appel au Ministère pour son expertise sur les outils utilisés dans la lutte contre l'évasion fiscale et pour le service à la clientèle. Le Ministère et l'Argentine ont signé, le 27 décembre 2002, une déclaration d'intention qui encadre leur collaboration institutionnelle.

La révision des structures et des programmes du Ministère

En 2003-2004, le nouveau gouvernement s'est engagé à revoir le fonctionnement de l'État québécois. Dans cet esprit, une convention de performance et d'imputabilité ainsi qu'une entente de gestion ont été produites par le Ministère. Ces documents modifieront le statut du Ministère à compter de 2004-2005, en mettant davantage l'accent sur une gestion par résultats. Parallèlement au changement de statut, la structure de l'organisation a été révisée. Le modèle retenu est fondé sur une approche par clientèles plutôt que par régions. Les changements qu'entraîne cette nouvelle structure ont été amorcés en 2003-2004 et se poursuivront au cours des prochaines années.

De plus, la révision des structures et des programmes, effectuée au cours de 2003-2004, a permis de déterminer une série de mesures structurantes visant à favoriser des économies de fonctionnement, tout en rehaussant l'efficacité et l'efficience de l'organisation dans les années qui viennent. Les activités touchées par ces mesures incluent, notamment, les services à la clientèle, les services de soutien administratif, la perception des pensions alimentaires, le contrôle fiscal ainsi que le traitement de la non-production de déclarations de taxes et de retenues à la source. L'harmonisation des délais d'exigibilité des montants mentionnés sur un avis de cotisation avec ceux du gouvernement fédéral, l'abolition des indemnités de perception en impôt sur le tabac et en taxe sur les carburants, l'abolition de l'indemnité de coloration pour la taxe sur les carburants et l'implantation de la technologie du code à barres pour le traitement des déclarations de revenus des particuliers préparées à l'aide de logiciels commerciaux font également partie des mesures retenues.

1.6 Sa structure organisationnelle

Au 31 mars 2004, le Ministère compte

- six directions générales, dont une est constituée en agence, soit le Centre de perception fiscale, ainsi que quatre unités administratives relevant de la sous-ministre (voir l'annexe 3) ;
- seize bureaux régionaux pouvant accueillir la clientèle dans treize villes du Québec, en plus d'un bureau à Toronto (voir l'annexe 6) ;
- un centre d'assistance aux services à la clientèle qui répond aux débordements des appels reçus dans les bureaux régionaux et aux questions relatives aux services électroniques ;
- un effectif total autorisé de 8 660 équivalents temps complet (ETC).

1.7 Sa déclaration de services aux citoyens

En avril 2001, le ministère du Revenu du Québec a rendu publique sa déclaration de services aux citoyens dans laquelle il prend, avec l'aide de l'ensemble de son personnel, des engagements concrets et vise l'atteinte d'objectifs précis de qualité de service à l'égard des citoyens et des entreprises qui traitent avec lui. Cette déclaration englobe les éléments qui étaient contenus dans la *Charte des droits des contribuables et des mandataires* ainsi que les engagements ministériels, pris en 1995, qui étaient présentés dans les rapports annuels précédents.

Les engagements visent à répondre aux attentes tout à fait légitimes que chacun est en droit d'avoir envers le Ministère et aux besoins exprimés. Cela concerne, entre autres, l'accès à l'information et aux services, l'accueil aux bureaux, la clarté des communications, la protection des renseignements personnels et le traitement de chaque dossier.

Les objectifs ministériels visent à offrir des services de qualité, que ce soit au moyen du téléphone, lors de la visite aux bureaux ou dans les échanges de correspondance. Il en est de même pour les délais de traitement concernant la déclaration de revenus des particuliers, l'inscription des entreprises, le remboursement de taxes aux mandataires, le dossier de pension alimentaire ou l'opposition à une décision du Ministère.

Les commentaires provenant de la clientèle et des partenaires sont appréciés parce qu'ils constituent un moyen privilégié d'améliorer constamment les façons d'offrir les services et de mieux répondre aux besoins et aux attentes de la population.

La déclaration de services aux citoyens du Ministère est disponible dans son site Internet ainsi que dans le portail gouvernemental.

Par ailleurs, le Ministère a entrepris des travaux pour actualiser sa déclaration au cours de l'année financière 2003-2004. L'ensemble de ses produits et services, la performance d'organisations comparables de même que les sondages sur les attentes des citoyens sont analysés afin de proposer des engagements et des objectifs de service qui répondront aux besoins de la population, tout en tenant compte des capacités organisationnelles. La nouvelle déclaration de services aux citoyens et aux entreprises sera en vigueur à compter de l'exercice 2004-2005.

1.8 Ses enjeux et orientations stratégiques

Les orientations stratégiques du Ministère pour 2003-2004 ont été définies en fonction de deux enjeux majeurs :

- Le premier enjeu est centré sur l'équité fiscale. À cette fin, le Ministère doit s'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales, verse les montants de pensions alimentaires requis et reçoit les sommes auxquelles il a droit. Cet enjeu constitue un défi important pour le Ministère, car celui-ci doit constamment assurer l'équilibre entre la gestion des risques liés à l'évasion fiscale et l'application équitable des lois fiscales à l'égard de l'ensemble de la population. L'intégration de ces deux aspects, dans les activités courantes du Ministère, influe directement sur l'évolution de sa stratégie à l'égard de ses interventions de contrôle.
- Le deuxième enjeu consiste à offrir des services de qualité en prenant en compte l'évolution des besoins de la clientèle, notamment par l'utilisation accrue des technologies de l'information. Selon les prévisions, les modifications majeures prévues aux principaux systèmes de traitement informatique permettront de mieux servir les diverses clientèles. La gestion de ces changements devra permettre de faire face à cet enjeu en optimisant les façons de faire du Ministère et en accroissant la qualité et la diversité des services offerts aux citoyens et aux entreprises.

Les enjeux majeurs, établis au début de l'exercice 2003-2004, ainsi que les réflexions fondamentales faites lors de la révision des structures et des programmes seront à la source du prochain plan stratégique du Ministère.

2. Résultats liés aux objectifs de la déclaration de services

2.1 Appel téléphonique

Objectif 1
Fournir un service téléphonique de renseignements sans frais, et ce, quel que soit l'endroit où la personne qui fait l'appel se trouve sur le territoire québécois.

Indicateur	Résultat
Disponibilité d'un service sans frais sur l'ensemble du territoire québécois.	Le Ministère offre des services téléphoniques sans frais en tout temps sur l'ensemble du territoire québécois. De plus, un service spécialisé sans frais est disponible pour la clientèle malentendante.

Objectif 2
Prendre l'appel téléphonique dans un délai d'une minute. Lorsque ce délai ne peut pas être respecté à cause d'un trop grand volume d'appels, des informations sur le temps d'attente probable sont fournies, si possible.

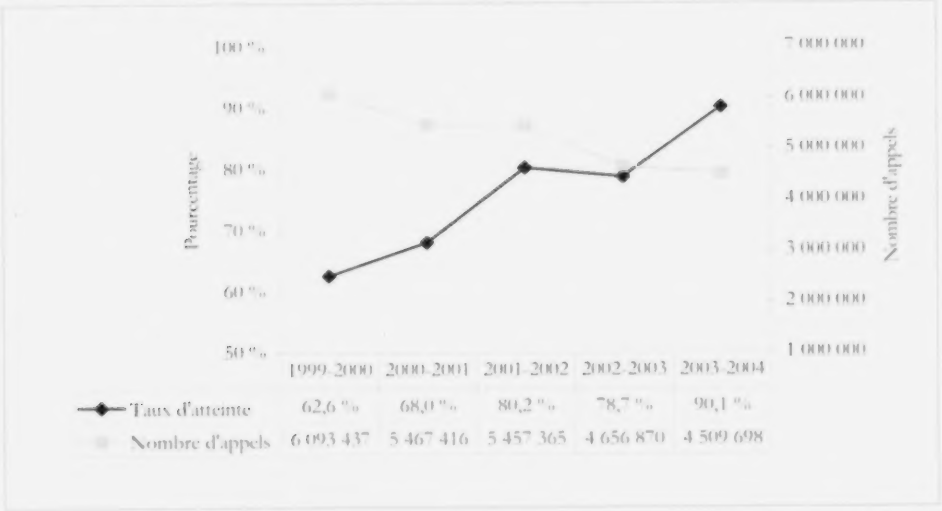
Indicateur 1	Résultat
Pourcentage des appels téléphoniques ayant été répondus à l'intérieur d'un délai d'une minute.	90,1 %

Indicateur 2	Résultat
Nombre de bureaux de services où les systèmes téléphoniques ont intégré dans leurs messages automatisés l'information sur le temps d'attente escompté.	100 %

En 2003-2004, le Ministère a pris en charge, dans un délai d'une minute et moins, 90,1 % des 4,5 millions d'appels reçus par téléphone. Ce pourcentage tient compte de l'ensemble des appels reçus par un agent ou par le service de réponse automatique.

La diminution progressive du nombre des appels reçus, les améliorations apportées au système téléphonique, l'ajout de ressources et la mise en réseau des centres d'appels ont permis d'augmenter significativement le pourcentage des appels pris en charge en une minute et moins. En comparaison, l'Australian Taxation Office a pris en charge les appels de renseignements dans le délai de service visé dans 92,4 % des cas en 2003-2004. Toutefois, cette norme était de deux minutes en temps normal et de cinq minutes en période de pointe, soit de juillet à octobre. Quant à l'Agence du revenu du Canada, elle a répondu aux appels en deux minutes ou moins dans 68 % des cas en 2002-2003, tandis que, dans les *customer contact centres* de l'Inland Revenue du Royaume-Uni, 64 % des appels ont été pris en charge en vingt secondes et moins en 2002-2003.

Graphique 1 Services de renseignements – Appels téléphoniques – Réponse dans un délai d'une minute[1]



1. Le taux d'atteinte en 2000-2001 et en 2001-2002 ne tient pas compte des appels reçus dans la région de Montréal. Au cours de cet exercice, la réorganisation du système de gestion des appels dans cette région a rendu impossible la compilation distincte des appels pris en charge en une minute ou moins.

Objectif 3
Améliorer constamment l'accès à nos systèmes téléphoniques.

Indicateur	**Résultat**
Taux d'accessibilité à une ligne téléphonique.	98,8 %

Cet indicateur représente la proportion des appels ayant accédé à une ligne téléphonique par rapport à l'ensemble des appels entrés dans le système de renseignements téléphoniques de l'organisation.

Depuis cinq ans, les appels téléphoniques ont tendance à diminuer alors que le taux d'accessibilité augmente. Le pourcentage d'accessibilité est passé de 79,1 % en 2001-2002 à 95,4 % en 2002-2003 et à 98,8 % en 2003-2004. En comparaison, le taux d'accessibilité aux lignes téléphoniques de l'Inland Revenue du Royaume-Uni a été de 96 % en 2002-2003.

2.2 Visite à nos bureaux

Objectif 1
Faire en sorte qu'un membre du personnel rencontre le client dans un délai maximal de 20 minutes après son arrivée aux bureaux de services.

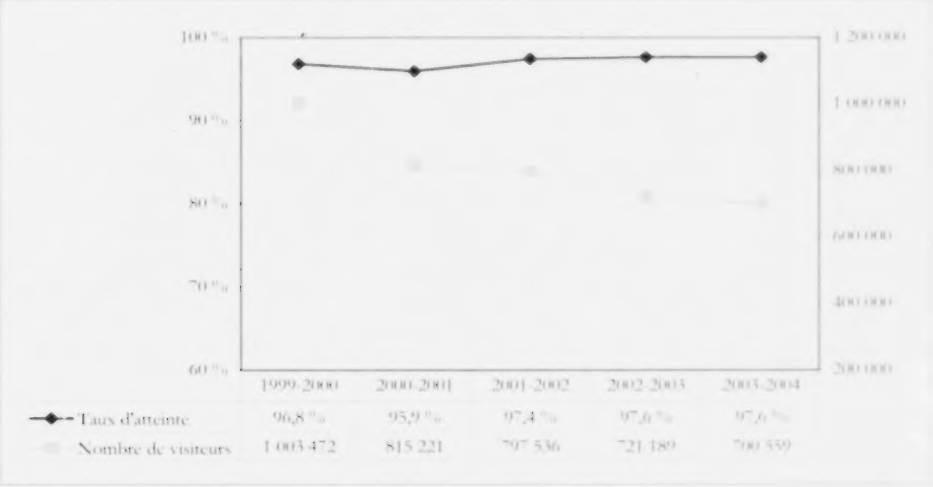
Indicateur	Résultat
Pourcentage de visiteurs ayant été rencontrés dans un délai de 20 minutes.	97,6 %

Conformément à ses engagements, le Ministère fait en sorte que tous ses bureaux soient accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. De plus, pour mieux répondre aux besoins des clients, les heures d'ouverture des services d'accueil sont prolongées durant la période de pointe de la déclaration de revenus des particuliers.

Le nombre de visiteurs qui se présentent aux comptoirs de services du Ministère a diminué constamment depuis cinq ans. En 2003-2004, 97,6 % des visiteurs ont été rencontrés dans un délai de 20 minutes ou moins, soit un résultat identique à celui qui avait été obtenu en 2002-2003.

En comparaison, l'Agence du revenu du Canada a accueilli ses visiteurs en 20 minutes ou moins dans 82 % des cas, tandis qu'au Royaume Uni et en Australie, les visiteurs ont été rencontrés en 15 minutes ou moins dans 97,4 % et 91,5 % des cas respectivement.

Graphique 2 Services de renseignements – Visiteurs accueillis – Réponse dans un délai de 20 minutes



Objectif 2
Tenir le client informé du temps probable d'attente advenant qu'il soit impossible de respecter ce délai.

Indicateur	Résultat
Pourcentage des bureaux de services où un mécanisme d'information est mis en place pour informer le citoyen du délai d'attente.	Un système de gestion des files d'attente est en place dans les bureaux de services où l'affluence de la clientèle est élevée.

2.3 Correspondance

Objectif
Répondre à la correspondance dans un délai de 35 jours ou moins après sa réception.

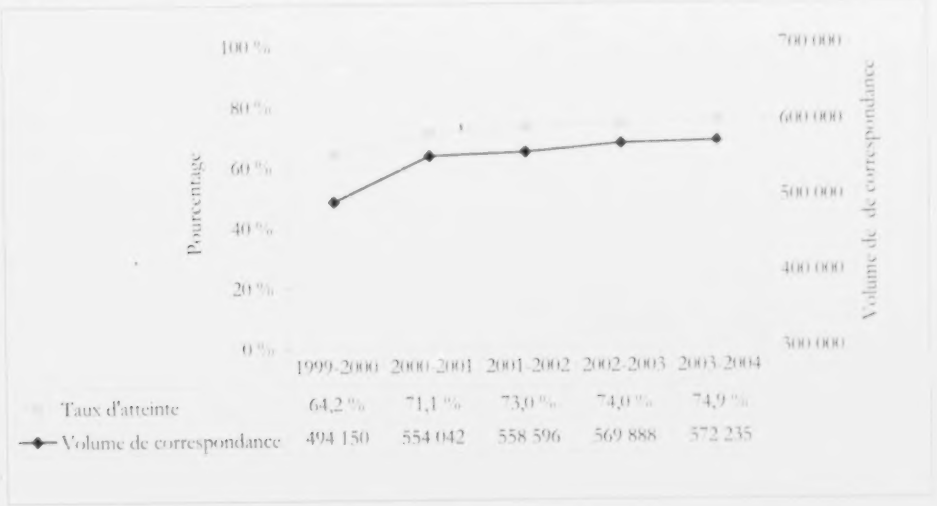
Indicateur	Résultat
Pourcentage de la correspondance répondue à l'intérieur d'un délai de 35 jours.	74,9 %

Bien que le volume de correspondance à traiter ait tendance à augmenter depuis cinq ans, les résultats pour le traitement de la correspondance en 35 jours ou moins s'améliorent constamment depuis cinq ans, passant de 64,2 % en 1999-2000 à 74,9 % en 2003-2004.

Le nombre de dossiers en inventaire a diminué de près de 34 % en mars 2004, par rapport au même mois l'année précédente, grâce à la mise en place de certaines mesures. En outre, la création d'une grille de contrôle a permis de repérer les erreurs et les faiblesses de traitement. De plus, une redistribution des effectifs a été faite, entre les différents secteurs de service, en fonction des volumes plus importants en inventaire.

Toutefois, en ce qui concerne le traitement de la correspondance, les résultats du Ministère demeurent inférieurs à ceux d'autres administrations fiscales avec lesquelles il se compare régulièrement. Ainsi, en 2002-2003, l'Agence du revenu du Canada a traité 87 % de sa correspondance en 20 jours ou moins, tandis que l'Inland Revenue du Royaume-Uni traitait 78,9 % de sa correspondance en 15 jours ouvrables (21 jours de calendrier) ou moins. Enfin, l'Australian Taxation Office a traité 87,7 % de sa correspondance en 28 jours ou moins en 2002-2003.

Graphique 3 Services de renseignements – Correspondance – Réponse dans un délai de 35 jours



2.4 Déclaration de revenus des particuliers

Objectif

Transmettre le remboursement d'impôt ou l'avis de cotisation dans l'un ou l'autre des délais suivants :

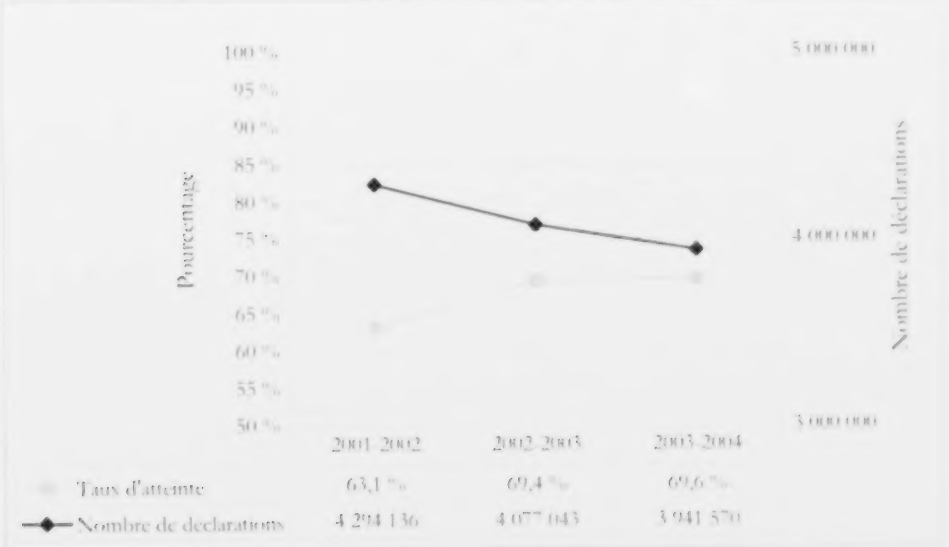
- 28 jours, à compter de la date de la réception de la déclaration de revenus sur support papier ;
- 14 jours, à compter de la date de la réception de la déclaration de revenus par voie électronique.

Indicateur	**Résultats**
Pourcentage des avis de cotisation ou remboursements émis dans les délais attendus.	Déclarations produites sur support papier : 69,6 % Déclarations produites par voie électronique : 89,8 %

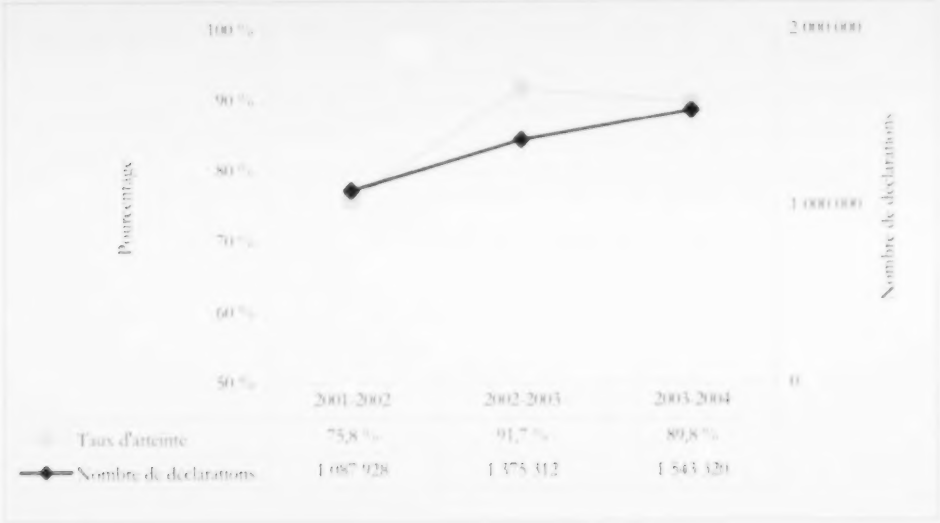
Le calcul de cet indicateur ayant débuté en 2001-2002, l'illustration de l'évolution du rendement porte seulement sur les trois derniers exercices. Les graphiques 4 et 5 permettent de constater la progression de la transmission électronique des déclarations de revenus des particuliers.

L'utilisation d'indicateurs différents par les autres administrations fiscales ne permet pas de faire des comparaisons objectives sur le rendement du Ministère. Toutefois, dans tous les cas observés, les délais de traitement sont sensiblement plus courts pour les déclarations de revenus transmises électroniquement.

Graphique 4 Déclarations de revenus des particuliers reçues sur support papier – Avis de cotisation ou remboursements transmis dans un délai de 28 jours



Graphique 5 Déclarations de revenus des particuliers reçues par voie électronique – Avis de cotisation ou remboursements transmis dans un délai de 14 jours



2.5 Inscription d'une entreprise

Objectif
Traiter la demande d'inscription dès sa réception et fournir sur-le-champ les numéros d'identification requis.

Indicateur	Résultat
Pourcentage des demandes d'inscription ayant été traitées sur-le-champ.	100 %

Lors d'une demande d'inscription faite à l'accueil, si le client a en main tous les renseignements et les documents requis, un numéro d'identification lui est attribué sur-le-champ dans 100 % des cas. Au cours de 2003-2004, 43 314 numéros d'identification ont été fournis dans les différents comptoirs d'accueil, soit une augmentation de 2 478 comparativement à 2002-2003. Le Ministère se distingue en attribuant les numéros d'identification sur-le-champ dans ses comptoirs de services.

Pour les demandes d'inscription par courrier, l'objectif visé en 2003-2004 était de les traiter dans un délai de 35 jours, comme pour toute autre correspondance. Au cours de l'exercice, 10 632 demandes d'inscription ont été reçues par courrier et 90,1 % d'entre elles ont été traitées en 35 jours ou moins. En comparaison, en 2002-2003, le délai était de 40 jours et 89,8 % des 10 022 demandes d'inscription reçues par courrier durant cet exercice ont été traitées dans ce délai.

Dans l'ensemble, en 2003-2004, les entreprises ont reçu un numéro d'identification en 35 jours ou moins dans plus de 98 % des cas. Cette performance se compare avantageusement avec celle d'autres administrations fiscales. À titre d'exemple, en Australie, 94,7 % des demandes d'inscription ont été traitées en 28 jours ou moins au cours du dernier exercice financier.

De plus, depuis septembre 2003, les nouvelles entreprises peuvent faire leur demande d'inscription par Internet. Au cours des prochaines années, ce nouveau service électronique pourrait avoir un impact sur le nombre de demandes reçues à l'accueil et par courrier et sur le délai moyen de traitement.

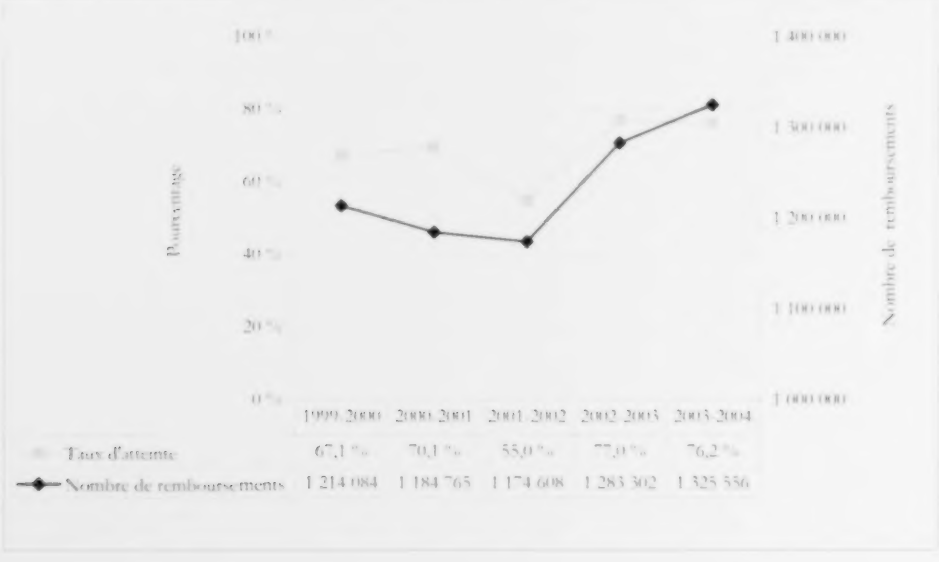
2.6 Remboursement de taxes aux mandataires

Objectif
Traiter les demandes de remboursement de la taxe sur les intrants dans un délai de 30 jours à compter de la date de leur réception.

Indicateur	Résultat
Pourcentage des demandes de remboursement de la taxe sur les intrants ayant été traitées dans un délai de 30 jours ou moins.	76,2 %

Le délai est calculé à partir de la date où le Ministère a reçu toutes les données nécessaires au traitement des demandes de remboursement. Le graphique qui suit illustre une amélioration soutenue du rendement depuis trois ans. Toutefois, les rendements des exercices antérieurs à 2001-2002 ne sont pas parfaitement comparables. En effet, à compter de cet exercice, les contrôles appliqués dans les systèmes de remboursement de taxes ont été significativement resserrés afin d'éviter de rembourser indûment des sommes. Ceci a alors provoqué une brusque baisse des remboursements effectués en 30 jours ou moins. De plus, le nombre de remboursements considérés dans le calcul du rendement inclut uniquement les remboursements aux mandataires, alors qu'avant 2001-2002, il comprenait également les remboursements aux non-mandataires.

Graphique 6 Délais des remboursements de TVQ ou de TPS



2.7 Pensions alimentaires

Objectif 1
Traiter toute nouvelle demande dans un délai de 30 jours à compter de la date de la réception du jugement et verser la pension alimentaire à la date la plus rapprochée de la fin du traitement du dossier, soit le 1er ou le 16e jour du mois.

Indicateur	Résultat
Délai moyen de traitement (en jours) pour les nouveaux dossiers de pensions alimentaires à compter de la réception du jugement ou de l'ordonnance.	18 jours

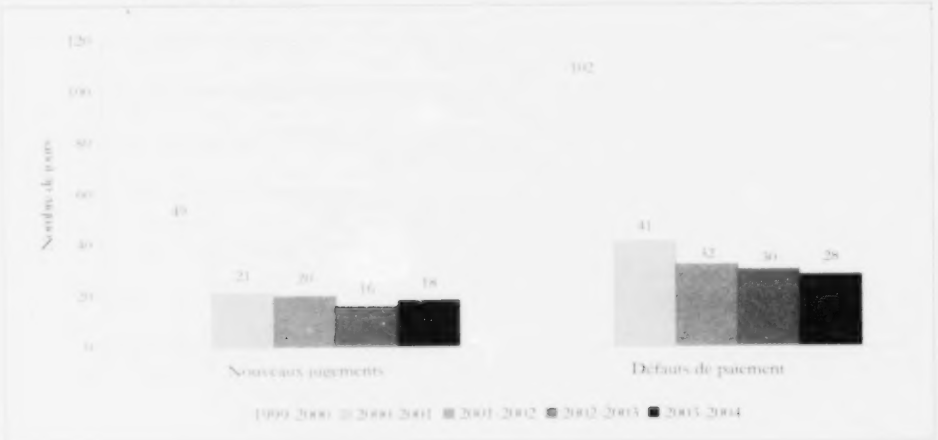
Objectif 2
Traiter dans un délai de 60 jours toute demande d'un créancier alimentaire transmise par le greffier du tribunal à la suite d'un défaut de paiement de la pension alimentaire.

Indicateur	Résultat
Délai moyen de traitement (en jours) suivant la réception par le Ministère de la demande du créancier alimentaire transmise par le greffier du tribunal à la suite d'un défaut de paiement.	28 jours

Au cours des quatre derniers exercices financiers, les délais moyens de traitement des nouveaux dossiers de pensions alimentaires et des dossiers transmis à la suite d'un défaut de paiement ont été plus courts que les délais que le Ministère s'était engagé à respecter. Ces résultats sont significatifs, puisque les délais de traitement ont été considérablement réduits au cours des dernières années, le Ministère maintenant toujours un service à la clientèle de qualité.

Les résultats concernant le versement des montants de pension alimentaire selon les dates prévues sont présentés à la section 3.1.4 du présent rapport.

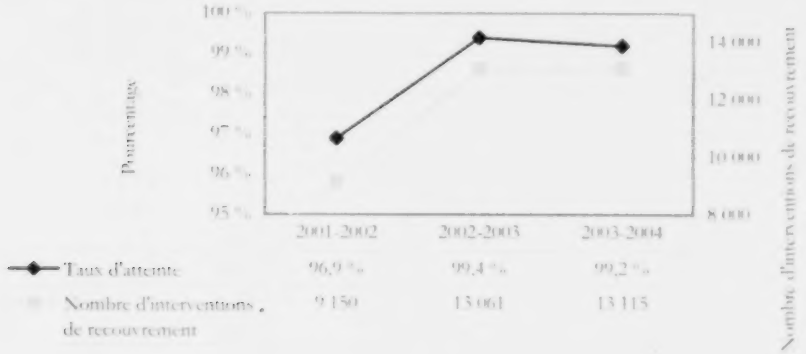
Graphique 7 Programme de perception des pensions alimentaires – Délais moyens de traitement par types de dossiers



Objectif 3
Faire une première intervention de recouvrement dans un délai de 30 jours à compter du moment où le débiteur refuse de payer au Ministère la pension alimentaire et les arrérages dus.

Indicateur	Résultat
Pourcentage des dossiers pour lesquels une première intervention de recouvrement a été effectuée à l'intérieur d'un délai de 30 jours de la réception du dossier physique au Centre de perception fiscale.	99,2 %

Graphique 8 Programme de perception des pensions alimentaires – Première intervention de recouvrement dans un délai de 30 jours



2.8 Opposition à une décision

L'opposition est un recours administratif visant à permettre au contribuable ou au mandataire de faire réviser son avis de cotisation par des représentants du Ministère afin de s'assurer de l'exactitude de la cotisation. L'opposition précède le recours aux tribunaux par le contribuable. La révision de l'avis de cotisation est confiée aux directions des oppositions de Montréal ou de Québec, qui sont des unités distinctes de celles qui établissent les cotisations, favorisant ainsi l'impartialité du processus.

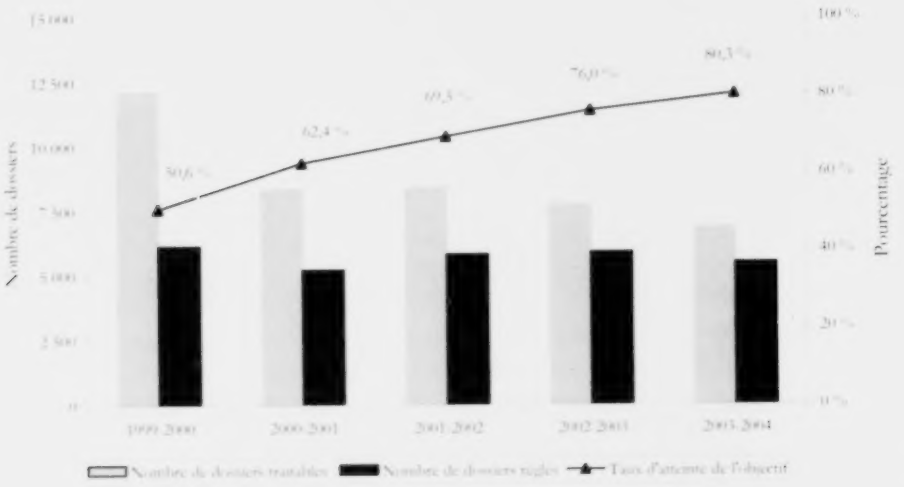
Objectif
Communiquer la décision et les motifs du Ministère à propos d'un avis d'opposition, et ce, dans un délai de six mois suivant sa réception.

Indicateur	Résultat
Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans les six mois de la réception de l'avis d'opposition.	80,3 %

Au cours des dernières années, le Ministère a constamment augmenté le pourcentage des dossiers réglés en six mois ou moins, lequel est passé de 50,6 %, en 1999-2000, à 80,3 % en 2003-2004.

Le faible résultat, en 1999-2000, résultait de l'augmentation du nombre de dossiers reçus à la suite de l'intensification des activités de vérification du Ministère, dans le contexte de la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir. Les mesures prises par le Ministère pour augmenter les ressources affectées au traitement des avis d'opposition et pour améliorer la productivité ont permis de redresser la situation à partir de l'exercice financier 2000-2001. Le taux d'atteinte de l'objectif s'est amélioré, entre les années 2000-2001 et 2003-2004, de 17,9 points de pourcentage, prouvant ainsi l'efficacité des mesures mises en place.

Graphique 9 Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans les six mois de la réception de l'avis d'opposition



2.9 Évaluation de la satisfaction

Objectif 1
Évaluer périodiquement le degré de satisfaction des clients.

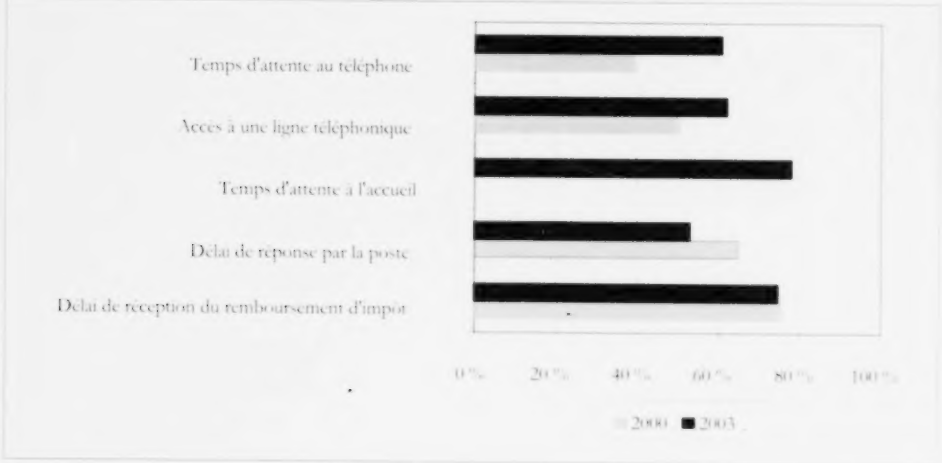
Indicateur	**Résultats**
Taux de satisfaction de la clientèle.	Particuliers : 76 % Entreprises : 82 %

Au printemps 2003, deux sondages ont été réalisés : le premier auprès des particuliers et des particuliers en affaires et le second auprès des entreprises afin de mesurer la satisfaction des utilisateurs envers les services du Ministère. Une firme spécialisée a effectué les entrevues téléphoniques. La sélection des répondants s'est faite à l'aide de listes publiques. Il s'agissait de sondages d'opinion pour lesquels le Ministère n'a fourni aucun nom ou renseignement confidentiel en provenance de ses fichiers. Des 2 201 entreprises consultées, près de 50 % ont affirmé avoir été en communication de façon active avec le Ministère au cours des douze derniers mois, comparativement à 13,5 % des 2 469 particuliers et particuliers en affaires. Selon ces sondages, 82 % des

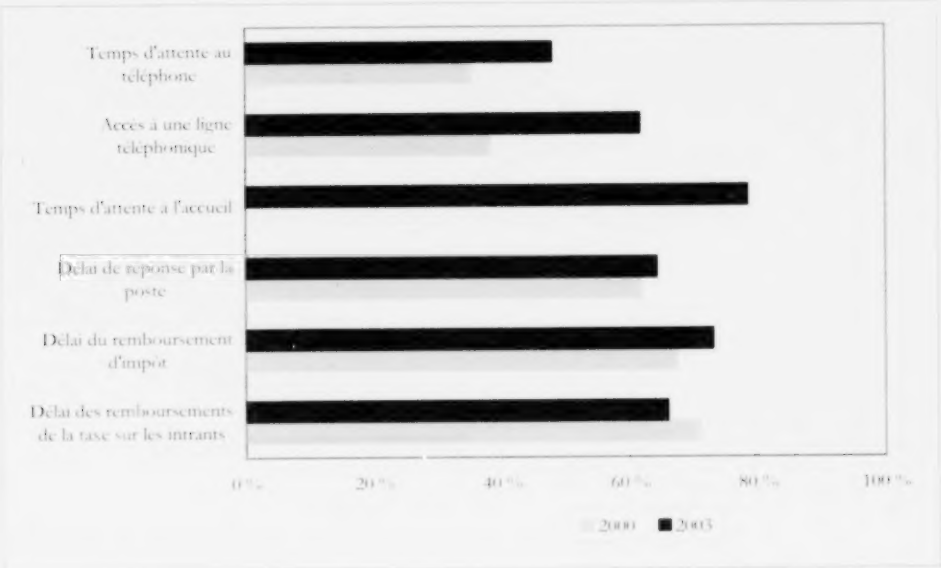
entreprises et 76 % des particuliers interrogés ont déclaré être assez ou très satisfaits de l'ensemble des services du Ministère.

Les graphiques qui suivent montrent la progression des taux de satisfaction des particuliers et des entreprises à l'égard des services liés à la déclaration de services aux citoyens du Ministère. Les résultats obtenus en 2003 sont comparés à ceux d'un premier sondage réalisé en 2000. Ces graphiques démontrent une amélioration générale de la satisfaction. Cependant, la satisfaction concernant les services de renseignements téléphoniques, bien que s'étant sensiblement améliorée, demeure l'élément perçu comme le moins satisfaisant, et ce, tant par les particuliers que par les entreprises.

Graphique 10 Taux de satisfaction des particuliers et des particuliers en affaires concernant les services du Ministère (téléphonie, accueil, correspondance et remboursement d'impôt)



Graphique 11 Taux de satisfaction des entreprises concernant les services du Ministère (téléphonie, accueil, correspondance, remboursement d'impôt et remboursement de la taxe sur les intrants)



Objectif 2
Recueillir et considérer les commentaires et les suggestions ainsi que toute critique ou plainte, et ce, en vue d'améliorer constamment ses services.

Indicateur	**Résultat**
Actions prises par le Ministère à la suite de commentaires, suggestions, critiques ou plaintes reçus.	Les actions du Ministère démontrent sa préoccupation de donner suite aux commentaires, aux suggestions, aux critiques ou aux plaintes qu'il reçoit.

Depuis quelques années, le Ministère cultive une ouverture plus grande au partenariat et à la consultation, dans le but de rajuster ses façons de faire aux nouvelles réalités économiques et sociales ainsi qu'aux besoins des citoyens. À cette fin, il a formé de nombreuses tables de concertation, régionales ou sectorielles, et réalisé les sondages mentionnés dans cette section. Son action s'inscrit dans un processus d'amélioration continue des services selon les orientations gouvernementales.

Par ailleurs, le Ministère s'efforce de donner suite aux commentaires, aux suggestions, aux critiques ou aux plaintes exprimés par les citoyens et les entreprises. À titre d'exemple, à la suite des nombreuses critiques reçues, un groupe de travail a été formé sur la gestion des procurations, ce qui a conduit à la modification du formulaire de procuration en usage au Ministère et à la prolongation d'un an de son délai de validité. De plus, au cours de l'exercice 2003-2004, le Ministère a entrepris l'implantation d'un processus pour assurer le suivi systématique des actions entreprises à la suite de commentaires ou de critiques reçus et des résultats de ces actions.

Objectif 3
Maintenir un service de traitement des plaintes et fournir une réponse claire dans un délai de 35 jours à compter de la date de la réception de la plainte. Dans le cas contraire, le Ministère communiquera avec le client pour en expliquer les raisons.

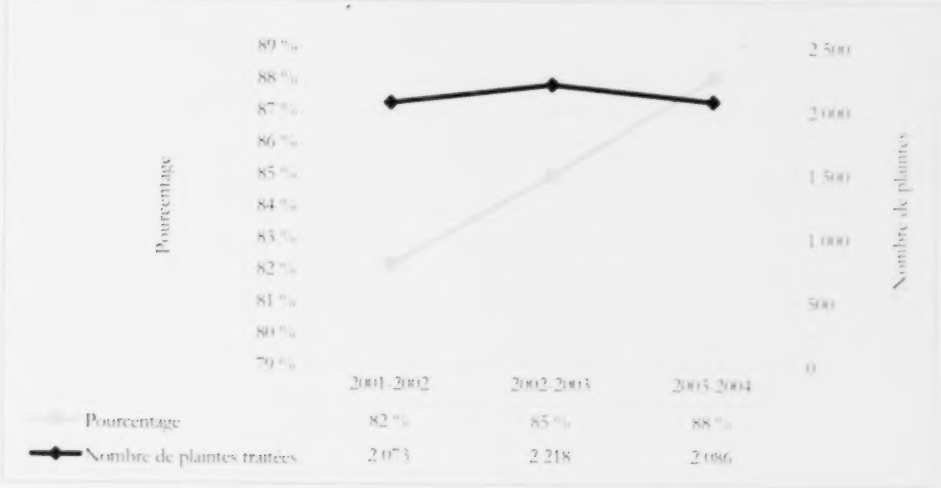
Indicateur	**Résultat**
Pourcentage de plaintes qui ont été répondues dans un délai de 35 jours de la réception de la plainte.	88,1 %

Une plainte est l'expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction, par un citoyen ou son représentant, transmise auprès d'une personne en autorité (gestionnaire ou responsable des plaintes).

Le Ministère a répondu dans un délai de 35 jours ou moins aux 2 086 plaintes traitées en 2003-2004, soit 88,1 % des cas comparativement à 85 % pour les 2 218 plaintes traitées en 2002-2003. Les motifs des plaintes les plus fréquemment mentionnés par la clientèle concernent l'accessibilité aux services et à l'information, les façons de faire et les pratiques en vigueur ainsi que les délais et la lenteur administrative.

Le Ministère considère que la gestion des plaintes est un moyen à privilégier pour améliorer ses façons de faire, corriger certaines situations problématiques et proposer des modifications à des politiques, des directives, des pratiques et des procédures administratives.

Graphique 12 Plaintes traitées dans un délai de 35 jours



3. Résultats liés aux enjeux et aux objectifs en 2003-2004

3.1 Premier enjeu

S'assurer, en toute équité, que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales, verse les montants de pension alimentaire requis et reçoit les sommes auxquelles il a droit.

3.1.1 Informer les citoyens de leurs droits et responsabilités liés à la fiscalité et aux autres programmes administrés par le Ministère

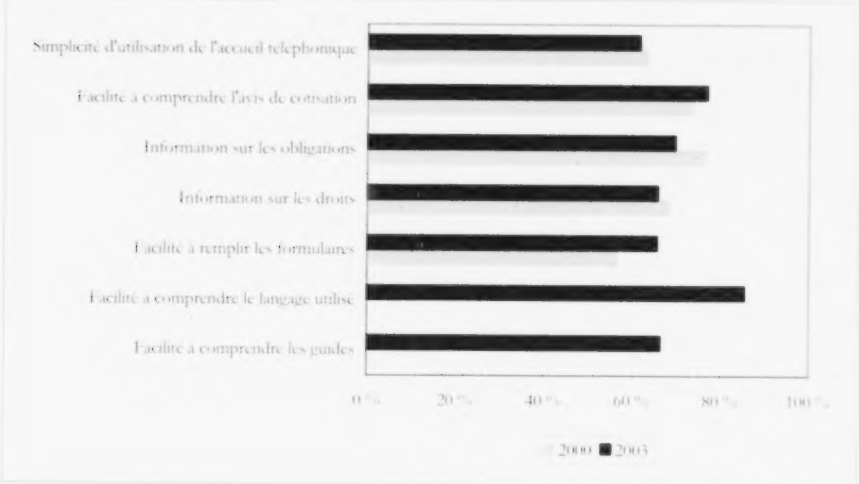
Informations sur les droits et responsabilités liés à la fiscalité

INDICATEUR

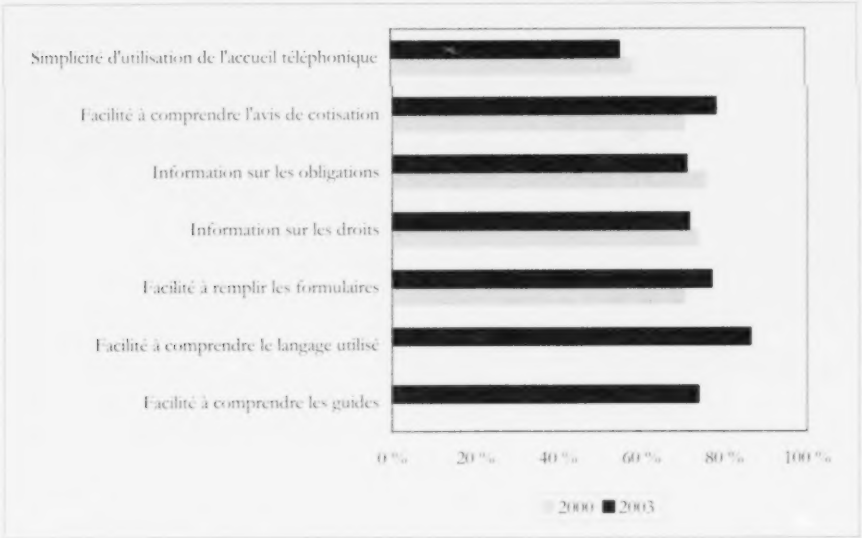
Taux général de satisfaction de la clientèle à l'égard de la simplicité des communications et de l'information fournie.

Globalement, selon les sondages mentionnés, le taux de satisfaction à l'égard des services du Ministère est estimé à 76 % pour les particuliers et particuliers en affaires et à 82 % pour les entreprises. Les graphiques 13 et 14 illustrent les niveaux de satisfaction de chacune de ces clientèles pour divers éléments qui touchent la clarté et la simplicité des communications. En 2003, la simplicité d'utilisation du système d'accueil téléphonique à menus vocaux demeure l'élément le moins satisfaisant, tandis que la facilité à comprendre le langage utilisé est le plus satisfaisant, tant pour les particuliers que pour les entreprises.

Graphique 13 Taux de satisfaction des particuliers et des particuliers en affaires concernant la simplicité et la clarté des communications écrites et verbales



Graphique 14 Taux de satisfaction des entreprises concernant la simplicité et la clarté des communications écrites et verbales



Commentaires

Depuis janvier 2004, les entreprises ont accès à une démonstration des services électroniques Clic Revenu, tels que la consultation du dossier fiscal, dans le site Internet du Ministère. Cette démo leur permet de constater que les services électroniques Clic Revenu sont un moyen rapide, pratique et sécuritaire d'effectuer des transactions avec le Ministère.

Le Ministère s'applique à repérer les pistes de simplification afin d'améliorer les communications qu'il effectue avec la clientèle. Il doit, notamment, gérer près de 2 000 formulaires et publications. Pour l'année d'imposition 2003, l'une des pistes du plan d'action en matière de simplification des formulaires et des guides de 2003-2004 a porté sur la présentation graphique selon les normes officielles, la clarification de certains textes ainsi que l'évaluation de la pertinence et la présentation des textes de la déclaration de revenus des particuliers. De plus, divers documents de soutien à la simplification des formulaires et des guides ont également été élaborés : des normes de présentation graphique, des règles d'écriture, un recueil de mots et d'expressions à utiliser ainsi qu'un guide pour une rédaction claire et simple appliquée au contexte des formulaires.

Incidemment, la qualité et à la clarté des communications écrites permettent de mieux informer les contribuables et les mandataires sur leurs droits et responsabilités. Les efforts du Ministère en ce sens ont été reconnus publiquement lors du gala des Mérites du français de mars 2004. À cette occasion, l'Office québécois de la langue française a décerné au Ministère le Prix pour la promotion d'une langue de qualité dans l'Administration. Cette distinction lui a été attribuée pour le guide *Pour qu'on vous lise…tout simplement : techniques de rédaction en langue claire et simple*. Il a aussi reçu une mention d'honneur pour son site intranet, la Trousse linguistique.

En plus des nombreuses informations disponibles dans son site Internet et du maintien d'un service téléphonique de renseignements, le Ministère fait parvenir des lettres, aux contribuables et aux mandataires, pour les informer et les sensibiliser. En 2003-2004, ces lettres s'adressaient, entre autres,

- aux pharmaciens ;
- aux concessionnaires automobiles ;
- aux personnes ayant retiré des sommes de leur REER pour se prévaloir du Régime d'accession à la propriété ;
- aux personnes qui bénéficient du crédit pour le maintien à domicile d'une personne âgée ;
- aux personnes concernées par le régime public d'assurance médicaments ;
- aux transporteurs routiers, à propos de la taxe sur les carburants ;
- aux coiffeurs et aux coiffeuses, au sujet des pourboires ;
- aux détaillants de tabac ;
- aux personnes dont les enfants à charge n'ont pas de numéro d'assurance sociale ;
- aux coopératives d'habitation.

De plus, avec la collaboration de nombreux partenaires, dont l'Agence du revenu du Canada (ARC), les centres locaux de développement (CLD), les universités et diverses associations, le Ministère effectue des visites éducatives, distribue des feuillets d'information et participe à des conférences et des colloques sur la fiscalité. Ces collaborations permettent également la poursuite du Programme des bénévoles, administré conjointement avec l'ARC. Ce programme offre gratuitement les services de bénévoles aux citoyens qui ont de la difficulté à remplir leurs déclarations de revenus et qui n'ont pas les moyens d'avoir recours aux services de professionnels.

Informations sur le Programme de perception des pensions alimentaires

INDICATEUR

Proportion des dossiers exemptés de l'application du Programme de perception des pensions alimentaires.

Grâce aux activités de sensibilisation et d'information, 15 % des personnes concernées par les nouveaux jugements reçus depuis le 1er juillet 1998 ont été exemptées de l'application du Programme. Ce résultat a pour effet de limiter l'accroissement du coût du Programme.

Commentaires

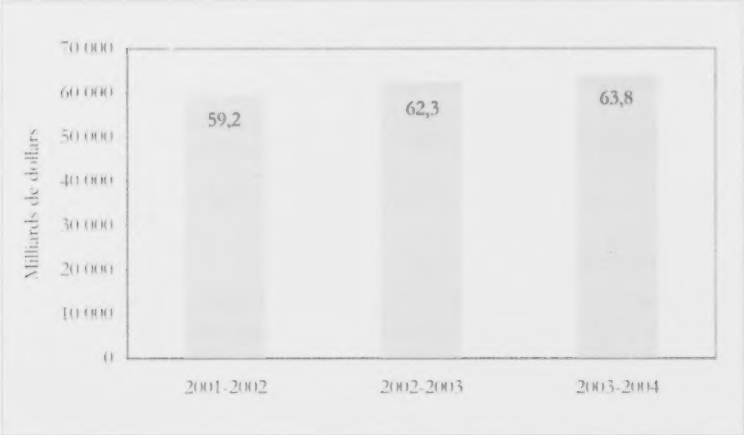
Le Ministère effectue un travail de sensibilisation et de vulgarisation auprès de la clientèle, des partenaires des milieux juridique et communautaire ainsi que des employeurs ayant à faire des retenues à la source pour le paiement des pensions alimentaires. Ce travail a pour objectif de faire connaître le fonctionnement du Programme de perception des pensions alimentaires et les obligations relatives à l'application de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*.

3.1.2 Percevoir les sommes dues au gouvernement ou rembourser les crédits auxquels les citoyens ont droit

Recettes fiscales et extrabudgétaires

En 2003-2004, le total des recettes perçues par le Ministère a atteint 63,8 milliards de dollars, comparativement à 62,3 milliards de dollars en 2002-2003, ce qui représente une hausse de 2,4 %. Le graphique 15 illustre la croissance des recettes globales au cours des trois derniers exercices.

Graphique 15 Croissance des recettes



Les recettes que le Ministère perçoit comprennent les recettes fiscales et les recettes extrabudgétaires. Les recettes fiscales sont perçues dans le cadre de l'application des diverses lois fiscales du Québec. L'impôt sur les revenus des particuliers et des sociétés représente 40,3 % de l'ensemble des recettes, tandis que les taxes à la consommation, sans compter la TPS, correspondent à 25,2 %.

Les recettes extrabudgétaires comprennent les sommes perçues pour le compte d'autres ministères et organismes ou pour le gouvernement fédéral. En 2003-2004, elles totalisent 21,8 milliards de dollars, soit une augmentation de 6,9 % par rapport à l'exercice précédent (20,4 milliards de dollars). Les recettes perçues pour l'Agence du revenu du Canada (dans le contexte de l'administration de la TPS), la Régie des rentes du Québec et le Fonds des services de santé représentent 94,3 % des recettes extrabudgétaires.

Le tableau 2 illustre la distribution des recettes fiscales et extrabudgétaires.

Tableau 2 Recettes fiscales et extrabudgétaires

	(millions $)		
	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Recettes fiscales			
Impôt sur les revenus et les biens			
Particuliers[1]	19 869,6	19 896,9	19 888,3
Sociétés[2]	5 511,3	5 592,4	5 839,6
Successions	0,0	0,0	0,5
Total partiel	**25 380,9**	**25 489,3**	**25 728,4**
Taxes à la consommation			
Ventes au détail[3]	12 052,4	13 429,7	13 391,3
Carburants[4]	1 678,1	1 865,8	1 782,7
Tabac[5]	635,8	889,7	902,4
Total partiel	**14 366,3**	**16 185,2**	**16 076,4**
Droits et permis			
Boissons alcooliques	125,2	131,7	131,6
Opérations forestières	20,4	26,5	9,5
Autres droits et permis	104,8	125,6	117,8
Total partiel	**250,4**	**283,8**	**258,9**
Total des recettes fiscales	**39 997,6**	**41 958,3**	**42 063,7**
Recettes extrabudgétaires[6]			
Taxe sur les produits et services (TPS)	7 101,7	7 737,1	7 748,7
Régime de rentes du Québec	6 764,5	7 359,4	8 019,9
Fonds des services de santé	4 298,5	4 086,6	4 762,8
Fonds des pensions alimentaires[7]	360,8	400,8	428,5
Fonds de l'assurance médicaments	344,4	472,1	507,0
Fonds spécial olympique	76,0	73,2	77,8
Commission des normes du travail	46,0	49,2	48,7
Agence métropolitaine de transport	43,2	47,6	50,6
Fonds de lutte contre la pauvreté[8]	42,2	-1,1	1,1
Fonds Jeunesse Québec	40,7	41,6	14,9
Fonds national de formation de la main-d'œuvre	37,1	41,0	48,5
Fonds de partenariat touristique	21,0	26,0	28,4
RECYC-QUÉBEC (droits sur les pneus neufs)	20,8	21,7	21,9
Fonds de l'industrie des courses de chevaux	14,4	14,3	13,2
Total des recettes extrabudgétaires	**19 211,3**	**20 369,5**	**21 772,0**
Total général	**59 208,9**	**62 327,8**	**63 835,7**

1. Après avoir tenu compte des versements au Fonds de lutte contre la pauvreté, au Fonds de l'assurance médicaments, au Fonds national de formation de la main-d'œuvre, au Fonds des services de santé, à la Régie des rentes du Québec et à la Commission des normes du travail.
2. Après déduction des versements au Fonds de lutte contre la pauvreté et au Fonds Jeunesse Québec.
3. Après déduction des versements au Fonds de partenariat touristique et à RECYC-QUÉBEC.
4. Après déduction des versements à l'Agence métropolitaine de transport.
5. Après déduction des versements au Fonds spécial olympique.
6. Ces recettes sont présentées avant la déduction des frais de perception et sans tenir compte des résultats des conciliations annuelles.
7. Ce montant comprend 427,2 millions de dollars reçus des débiteurs ainsi que des encaissements de 1,3 million de dollars incluant, notamment, la subvention du gouvernement du Canada.
8. Les contributions à ce fonds concernent les années fiscales antérieures à 2000, ce qui explique la baisse importante au 31 mars 2003 et au 31 mars 2004.

Comptes débiteurs

Les comptes débiteurs du Ministère totalisaient 2,2 milliards de dollars au 31 mars 2004. Des informations plus complètes relativement aux comptes débiteurs sont présentées dans le rapport annuel du Centre de perception fiscale, à la section 8.3 et à l'annexe III. Les données rapportées par le Centre proviennent des systèmes du Ministère.

Remboursements

Les remboursements effectués par le Ministère, au cours de l'exercice 2003-2004, incluant ceux liés à la TPS, totalisent 15 milliards de dollars, en hausse de 54,8 millions de dollars (0,4 %) par rapport à l'exercice précédent. Les remboursements d'impôt des particuliers, de TVQ et de TPS représentent 86,7 % de l'ensemble des remboursements.

Tableau 3 Remboursements d'impôt, de taxes, de droits et de frais de permis

	(milliers $)		
	2001-2002	**2002-2003**	**2003-2004**
Impôt sur les revenus et les biens			
Particuliers	3 980 564	3 774 765	3 761 091
Sociétés	1 433 634	1 799 936	1 859 199
Total partiel	**5 414 198**	**5 574 701**	**5 620 290**
Taxes à la consommation			
Ventes au détail[1]	4 483 588	4 537 973	4 594 742
Carburants	93 803	101 127	99 372
Tabac	11 526	18 183	24 645
Total partiel	**4 588 917**	**4 657 283**	**4 718 759**
Autres			
Opérations forestières	10 501	7 715	15 261
Autres droits et frais	720	2 834	174
Total partiel	**11 221**	**10 549**	**15 435**
Remboursements extrabudgétaires			
Remboursements de TPS[1]	4 507 108	4 718 166	4 660 984
Total partiel	**4 507 108**	**4 718 166**	**4 660 984**
Total général	**14 521 444**	**14 960 699**	**15 015 468**

1. Le montant des remboursements représente le total des montants versés par le Ministère aux mandataires et aux non-mandataires.

Versements aux bénéficiaires des programmes sociaux et des mesures économiques à caractère fiscal

Une part importante des activités du Ministère consiste à redistribuer des sommes aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux ainsi qu'aux créancières et créanciers du Programme de perception des pensions alimentaires. En 2003-2004, 1 176,7 millions de dollars ont été versés aux bénéficiaires, soit 3,6 % de plus qu'en 2002-2003.

Tableau 4 Montants versés aux bénéficiaires des programmes sociaux et des mesures économiques à caractère fiscal

	(millions $)					
Programme	**1999-2000**	**2000-2001**	**2001-2002**	**2002-2003**	**2003-2004**	**Variation de la dernière année**
Pensions alimentaires[1]	269,6	314,5	353,7	388,9	414,8	+ 6,7 %
APPORT[2, 4]	21,1	18,2	18,1	18,1	19,7	+ 8,8 %
Allocation-logement[3]	102,2	100,3	96,6	93,7	91,6	- 2,2 %
Remboursement d'impôts fonciers	224,9	227,4	221,1	218,6	222,7	+ 1,9 %
Crédit pour la TVQ[3]	456,2	445,6	702,6	416,0	427,9	+ 2,9 %
Total	**1 074,0**	**1 106,0**	**1 392,1**	**1 135,3**	**1 176,7**	**+ 3,6 %**

1. Ce montant comprend les sommes versées aux créanciers alimentaires et au ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille. Ce montant exclut les remboursements aux débiteurs de 3,4 millions de dollars pour 1999-2000, de 4,3 millions pour 2000-2001, de 7,5 millions pour 2001-2002, de 5,5 millions pour 2002-2003 et de 5,8 millions pour 2003-2004.

2. Données de l'année d'imposition 1998 pour l'exercice 1999-2000, de l'année d'imposition 1999 pour l'exercice 2000-2001, de l'année d'imposition 2000 pour l'exercice 2001-2002, de l'année d'imposition 2001 pour l'exercice 2002-2003 et de l'année d'imposition 2002 pour l'exercice 2003-2004.

3. Les montants versés aux bénéficiaires pour l'année 2002-2003 ont été revisés par rapport à ceux inscrits dans le rapport annuel 2002-2003.

4. L'augmentation des sommes versées aux bénéficiaires du Programme APPORT est due essentiellement à l'implantation d'un nouveau mode de calcul en 2002.

Tarification des services

Les montants sont généralement perçus pour un service rendu et prélevés auprès des utilisateurs de ce service. Le montant de la tarification pour obtenir un droit, un permis, un bien ou un service et le montant exigé en vertu d'une amende sont prévus dans une loi, un règlement du gouvernement, une directive administrative, un contrat ou une entente. Le Ministère administre deux types de tarification des services.

Le premier type de tarification vise les contribuables et les mandataires. Il comprend les montants perçus pour obtenir un droit ou un permis, les revenus provenant de la vente de biens et de services de même que les intérêts, les amendes et les confiscations. Pour l'exercice financier 2003-2004, le Ministère a perçu 537,6 millions de dollars relativement à ce type de tarification. Il s'agit d'une baisse de 24 millions de dollars, soit environ 4 %, par rapport à l'exercice précédent. Celle-ci est principalement attribuable à des remboursements très élevés en ce qui concerne l'impôt sur les opérations forestières.

Le second type de tarification des services concerne les montants que le Ministère exige des autres ministères et organismes pour les services qu'il leur rend en percevant, pour eux, certains revenus. Le Ministère perçoit, notamment, des revenus pour les organismes suivants : la Régie des rentes du Québec, la Régie de l'assurance maladie du Québec et la Commission des normes du travail. En 2003-2004, le Ministère a facturé un montant de 20,5 millions de dollars aux ministères et organismes pour qui il a perçu des revenus. Il s'agit d'une baisse de 18,1 millions de dollars par rapport à l'exercice 2002-2003. Elle s'explique principalement par un rajustement apporté aux mauvaises créances pour les comptes débiteurs dus à la Régie des rentes du Québec.

Récupération fiscale

INDICATEUR

Résultats de la récupération fiscale par rapport à l'objectif annuel.

Les résultats de récupération fiscale de l'exercice 2003-2004 atteignent 1 362,5 millions de dollars, soit 139,4 millions de dollars (11 %) de plus que l'objectif ministériel de 1 223,1 millions de dollars prévu dans la planification annuelle. L'objectif ministériel de 2003-2004 a donc été dépassé. Ces résultats démontrent que le Ministère est en bonne voie de réaliser l'objectif triennal de récupération fiscale de 3 608,5 millions de dollars, puisque les deux derniers exercices totalisent 2 647,5 millions de dollars (73 %).

Tableau 5 Récupération fiscale en 2003-2004 par activités de contrôle fiscal

				(millions $)				
	2002-2003	2003-2004					Variation	
	Total	Impôt des particuliers	Impôt des sociétés	Retenues à la source	Taxes MRQ	Total	M$	%
Non-production	202,7	66,5	21,5	67,4	65,9	221,3	18,6	9,2 %
Cotisation	321,2	142,4	79,4	65,9	8,8	296,5	- 24,7	- 7,7 %
Vérification	624,5	94,5	241,7	67,7	251,2	655,1	30,6	4,9 %
Enquêtes[1]	46,5	25,5	7,3	0,3	21,5	54,6	8,1	17,4 %
Total partiel – Activités courantes	**1 194,9**	**328,9**	**349,9**	**201,3**	**347,4**	**1 227,5**	**32,6**	**2,7 %**
Travaux de recherche et développement	49,9	32,1	0,7	0,6	11,7	45,1	- 4,8	- 9,6 %
Projets spéciaux – Revenus directs[2]	40,2	43,8	12,6	2,4	30,6	89,4	49,2	122,4 %
Projets spéciaux – Revenus indirects[3]	n. d.	0,5	n. d.	n. d.	n. d.	0,5	0,5	-
Total[4, 5]	**1 285,0**	**405,3**	**363,2**	**204,3**	**389,7**	**1 362,5**	**77,5**	**6,0 %**

1. Ce montant ne comprend pas les amendes imposées à la suite des activités d'enquête et d'inspection. En 2003-2004, les amendes ont totalisé 13,5 millions de dollars, dont 1,8 million de dollars liés à la TPS.
2. Les projets spéciaux ont généré un gain de productivité pour les activités courantes estimé à 7 millions de dollars en 2002-2003.
3. Estimation des revenus additionnels d'autocotisation en matière d'impôt des particuliers attribuables aux effets incitatifs du projet Indices de richesse.
4. Les résultats de l'exercice 2002-2003 sont présentés avant la récupération extraordinaire de 186,7 millions de dollars.
5. En plus de la récupération de 1 362,5 millions de dollars, le Ministère a récupéré 285,4 millions de dollars liés à la TPS.

Au cours de l'exercice, le Ministère a inscrit 1 745,9 millions de dollars de cotisations débitrices à la suite d'activités de récupération fiscale réalisées en 2003-2004. De cette somme, il a encaissé 1 006,5 millions de dollars et inscrit 4,3 millions de dollars provenant de la radiation de comptes douteux. Conséquemment, 735,1 millions de dollars restaient à recevoir au 31 mars 2004. À cette date, le Ministère a donc dépassé le seuil de 55 % prévu à l'objectif de perception. Le taux d'encaissement est de 57,7 %.

Aussi, la délivrance d'avis de cotisation créditeurs de 207,3 millions de dollars et des rajustements créditeurs des années antérieures à 2003-2004 de 176,6 millions de dollars sont venus réduire la récupération positive, pour une récupération fiscale nette de 1 362 millions de dollars (excluant les résultats indirects).

Tableau 6 Encaissements et radiations effectués au cours de l'exercice dans lequel la récupération fiscale a été comptabilisée

	2001-2002[1]		2002-2003		2003-2004	
	M$	%	M$	%	M$	%
Encaisse fiscale[2]	988,1	61,0 %	925,0	56,5 %	1 006,5	57,7 %
Radiation de comptes douteux	1,1	0,1 %	4,0	0,3 %	4,3	0,2 %
Solde débiteur	629,4	38,9 %	707,5	43,2 %	735,1	42,1 %
Cotisations débitrices[3]	1 618,6	100,0 %	1 636,5	100,0 %	1 745,9	100,0 %
Cotisations créditrices	- 279,0		- 230,4		- 207,3	
Rajustements créditeurs	- 110,5		- 121,1		- 176,6	
Récupération fiscale nette	1 229,1		1 285,0		1 362,0	

1. Certains rajustements ont été apportés aux résultats de 2001-2002 afin de se conformer à la présentation de la liquidation des comptes de l'exercice 2003-2004.

2. L'encaisse fiscale inclut, entre autres, les encaissements, les compensations, les transferts et les réductions de déboursés qui ont pour but de liquider les cotisations débitrices.

3. La somme des cotisations débitrices tient compte des réductions de déboursés et des rajustements aux revenus cotisés à la suite des représentations et des oppositions (sauf les rajustements créditeurs des années antérieures qui sont présentés séparément).

3.1.3 Contrer les fraudes, l'utilisation de stratagèmes d'évasion fiscale et le travail au noir

INDICATEUR 1

Secteurs touchés par des interventions visant à contrer l'utilisation de stratagèmes : réaliser les travaux prévus au Plan de recherche et développement en matière de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir.

Dans l'ensemble, en 2003-2004, le Ministère a investi 95,3 % des ressources prévues dans les travaux planifiés de recherche et développement en matière de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir ainsi que dans les projets spéciaux. Les récupérations fiscales produites directement par ces travaux ont atteint 102 % de la planification initiale. L'investissement dans les travaux de recherche et développement a porté en majeure partie sur les transactions financières et les indices de richesse. Quant aux projets spéciaux, d'une part, ils ont porté sur des points précis tels les inscriptions à risque, les indices de richesse, l'industrie du vêtement et les camoufleurs de ventes et, d'autre part, ils ont permis d'intensifier les vérifications hors Québec et dans la région de Montréal.

Commentaires

Le projet concernant les transactions financières touche les contribuables qui effectuent des transactions financières sans déclarer les revenus en découlant. Ce projet permet au Ministère d'exercer une veille dans les cas où des contribuables ont encaissé des revenus sans que des relevés aient été délivrés.

En ce qui a trait au projet Indices de richesse, le raffinement des critères de sélection, l'amélioration et l'intégration des différents outils informatiques, les informations diffusées aux vérificateurs et le soutien aux unités opérationnelles ont permis de déployer le projet dans l'ensemble des directions régionales. Ce projet consiste à sélectionner des cas à partir d'incohérences décelées entre certains indices de richesse et les revenus déclarés. À cet effet, le pourcentage des dossiers retenus pour vérification est passé de 48 %, l'an dernier, à 60 % cette année.

Une autre stratégie d'intervention intégrée concerne la mise en place d'un processus de détection des inscriptions à risque, sans toutefois entraver ou ralentir les services d'inscription. Ce processus vise à réduire le nombre de remboursements de la taxe sur les intrants (RTI) indus. À cette fin, de nouvelles mesures de contrôle ont été implantées, telles que l'automatisation du dépistage des mandataires à risque et le perfectionnement des outils destinés aux équipes spécialisées en vérification, afin de favoriser le repérage de réseaux d'individus demandant indûment des remboursements de TVQ.

Dans le secteur du vêtement, les entreprises ont l'obligation de produire un nouveau formulaire de déclaration de renseignements depuis janvier 2002. Le taux de production de ce formulaire dans les délais prescrits est de 83 % pour l'année d'imposition 2003. Toutefois, à la suite des interventions du Ministère, le taux de production des déclarations de renseignements s'est maintenu à 98 % au cours du dernier exercice. L'exploitation des renseignements contenus dans ces déclarations permet de cibler les interventions de contrôle de façon optimale.

Enfin, depuis deux ans, une expertise s'est développée pour détecter et pour prouver l'utilisation des camoufleurs de ventes. Jusqu'à maintenant, le Ministère a détecté la présence ou l'utilisation de camoufleurs de ventes dans sept logiciels de caisse enregistreuse utilisés dans les restaurants. La poursuite des interventions d'inspection a aussi permis de détecter la présence d'autres méthodes de sous-déclaration des revenus.

INDICATEUR 2

Nombre de dossiers d'enquête pour fraude complétés.

Au 31 mars 2004, 253 dossiers d'enquête pour fraude ont été complétés, soit 82,4 % de la cible.

Commentaire

L'écart par rapport à la cible s'explique principalement par le fait que seulement 64 fermetures de dossiers d'enquête proviennent des indices reçus des corps policiers alors que la prévision était de 120 cas. Quant aux dossiers transmis à la Direction principale des enquêtes par les directions du Ministère, le nombre de cas d'enquêtes complétés en 2003-2004 est près de la prévision.

INDICATEUR 3

Nombre d'infractions constatées à la suite des activités d'inspection.

Au 31 mars 2004, 1 240 infractions ont été constatées à la suite d'activités d'inspection, soit deux fois l'objectif prévu.

Commentaire

Historiquement, dans 4 % des cas, les interventions d'inspection donnaient lieu à des constats d'infraction. En 2003-2004, la cible pour le nombre d'infractions avait donc été établie sur la base de ce rendement. Cependant, le taux des infractions constatées au cours de l'exercice a atteint 6,1 %. Ce gain de productivité est attribué, entre autres, à l'intégration de l'ensemble des activités d'inspection lors de la planification des travaux des inspecteurs.

INDICATEUR 4

Montant des amendes obtenues à la suite des interventions d'enquête et d'inspection.

Au 31 mars 2004, le montant des amendes obtenues totalise 13,5 millions de dollars, soit 53,5 % de l'objectif fixé à 25,2 millions de dollars.

Commentaire

Il est difficile pour le Ministère de prévoir avec exactitude les délais attribuables à la cour dans les cas de poursuites pour fraudes fiscales. Comme les amendes sont établies par la cour, le montant obtenu au cours d'un exercice est donc tributaire de ces délais.

3.1.4 Percevoir et verser régulièrement les pensions alimentaires

Durant l'année 2003-2004, les montants versés aux créanciers alimentaires totalisent 390,2 millions de dollars, soit une augmentation de 7,4 % par rapport à l'année précédente. De plus, 24,6 millions de dollars ont été versés au ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille pour les dossiers pour lesquels ce dernier s'est subrogé[2] aux droits du créancier. Par ailleurs, un montant de 427,2 millions de dollars a été encaissé au total, dont 7,6 millions de dollars ont été récupérés au moyen de l'accaparement de remboursements d'impôt du Québec et 12,2 millions de dollars au moyen de brefs de saisies des sommes reçues du gouvernement fédéral.

Tableau 7 Données financières sur la perception des pensions alimentaires

	(millions $)					
	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	Variation dans les deux dernières années
Montants versés aux créanciers alimentaires[1]	244,8	287,1	328,3	363,4	390,2	7,4 %
Montants versés au ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille	24,8	27,4	25,4	25,5	24,6	- 3,5 %
Total des montants versés	**269,6**	**314,5**	**353,7**	**388,9**	**414,8**	**6,7 %**
Facturations annuelles aux débiteurs[2]	345,9	327,3	349,5	373,0	417,4	11,9 %
Montants reçus des débiteurs au cours du dernier exercice[3]	276,0	319,1	359,9	399,5	427,2	6,9 %
Créances au 31 mars (cumulatives)	302,6	321,2	321,0	307,0	310,0	1,0 %

1. Ces montants excluent les remboursements aux débiteurs de 3,4 millions de dollars pour l'année 1999-2000, de 4,3 millions pour 2000-2001, de 7,5 millions pour 2001-2002, de 5,5 millions pour 2002-2003 et de 5,8 millions pour 2003-2004.

2. Ces données proviennent des systèmes opérationnels du Ministère et ne tiennent pas compte des rajustements comptables de fin d'exercice.

3. Ces montants incluent les encaissements des débiteurs relativement à la sûreté et aux frais ainsi que les encaissements des créanciers.

2. Opération juridique par laquelle une personne se voit transmettre légalement ou conventionnellement, par le créancier, la créance de ce dernier avec tous ses accessoires.

INDICATEUR 1

Proportion des sommes versées par rapport aux sommes facturées.

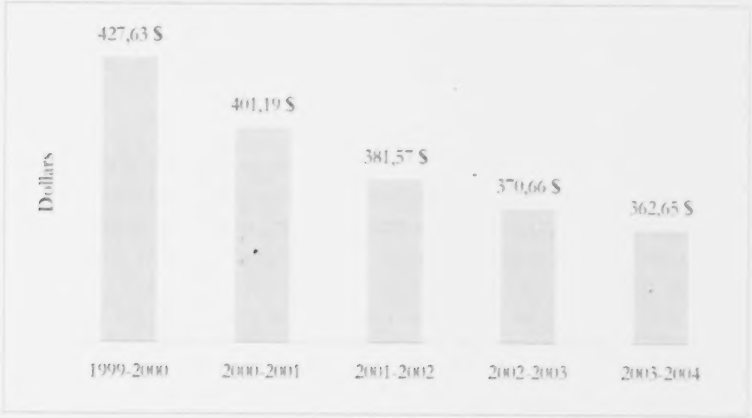
Depuis le début du Programme, pour tous les nouveaux jugements reçus depuis le 1er décembre 1995, 94 % des montants de pensions alimentaires facturés aux débiteurs ont été versés aux créanciers.

INDICATEUR 2

Coût moyen annuel par dossier traité.

Le coût moyen par dossier traité diminue de façon constante depuis l'implantation du Programme. Pour 2003-2004, ce coût est de 362,65 $ comparativement à 370,66 $ en 2002-2003, soit une baisse de 2 %. Cette diminution constante démontre la préoccupation de l'organisation d'optimiser ses façons de faire et de limiter la croissance des coûts en maintenant de hauts standards de qualité, conformément aux attentes de la clientèle.

Graphique 16 Coût moyen par dossier de pension alimentaire



INDICATEUR 3

Proportion des versements de pension alimentaire courante versée à temps et en entier.

Au cours de l'exercice 2003-2004, le pourcentage des créanciers ayant reçu leur pension courante à temps et en entier s'est maintenu à 79 %. L'objectif fondamental du Programme d'assurer la régularité des paiements a ainsi été respecté.

Le Québec se démarque avantageusement par rapport à d'autres provinces canadiennes qui gèrent un programme similaire. Il faut cependant interpréter ces résultats avec prudence, puisque les programmes comparés ne sont pas identiques.

Ainsi, selon une enquête de Statistique Canada[3] concernant six provinces et portant sur la période d'avril 2002 à mars 2003, le pourcentage des cas où la pension alimentaire est versée à temps et en entier varie entre 49 % et 66 % pour les cinq autres provinces étudiées. Au Québec, ce pourcentage est donc supérieur

3. Rapport intitulé *Pensions alimentaires pour les enfants et le conjoint : les statistiques de l'Enquête sur l'exécution des ordonnances alimentaires, 2002-2003.*

de 13 points de pourcentage par rapport aux résultats de la province la plus rapprochée.

Également, au 31 mars 2003, le taux de perception dans les dossiers pour lesquels une pension alimentaire est régulièrement due est de 88,5 % au Québec, alors que le taux des trois autres provinces dont les données sont disponibles varie entre 66 % et 79 %.

Toujours selon la même étude, le Québec obtient des résultats plus que favorables quant au traitement des dossiers présentant des arrérages. En effet, pour les dossiers démarrés avec des arrérages, ceux-ci ont diminué dans 18 % des cas au Québec, au 31 mars 2003, comparativement à un résultat variant entre 7 % à 14 % pour les trois autres provinces étudiées. Ils ont été acquittés dans 31 % des cas au Québec, alors que le taux varie entre 12 % et 19 % pour les trois autres provinces.

3.2 Deuxième enjeu

Offrir des services de qualité prenant en compte l'évolution des besoins de la clientèle, notamment par l'utilisation accrue des technologies de l'information.

3.2.1 Évaluer les besoins de la clientèle

Comme mentionné au point 2.9, deux sondages ont été réalisés au début de l'exercice 2003-2004 pour évaluer la satisfaction des particuliers, des particuliers en affaires et des entreprises concernant les services du Ministère. Ces sondages, dont il a déjà été fait mention dans le *Rapport annuel de gestion 2002-2003*, ont aussi permis de déterminer les préférences des clientèles quant à la nature des services du Ministère et quant au choix des outils mis en place pour les rendre accessibles. Les plans de développement et d'amélioration des services électroniques et des services de renseignements téléphoniques prennent en compte les constats établis à la suite de l'analyse des résultats de ces sondages.

De plus, le Ministère offre des services d'aide aux entreprises en démarrage dans tous ses bureaux régionaux. Ces services comprennent, entre autres, des visites sur demande au lieu d'affaires des entreprises, des suivis téléphoniques, des entrevues personnalisées et des sessions d'information. D'une part, ces services permettent de guider les nouvelles entreprises dans la prise en charge de leurs responsabilités fiscales. D'autre part, ils permettent au Ministère de demeurer constamment à l'écoute des entreprises pour évaluer leurs besoins.

3.2.2 Réduire les exigences réglementaires et administratives imposées aux entreprises

INDICATEUR 1

Mesures mises en place et types de clientèles touchées par ces mesures.

Les entreprises consacrent beaucoup de temps et de ressources pour respecter leurs obligations fiscales, que ce soit par la tenue de livres, les recherches fiscales liées à la législation, la production de déclarations ou le suivi des vérifications et des appels.

Conscient de ces faits, le Ministère a formé le Groupe de travail conjoint sur l'administration de la fiscalité en juin 2002. Ce groupe est composé, d'une part, de membres associatifs choisis de façon à assurer une représentativité adéquate du monde des affaires et, d'autre part, de membres consultatifs représentant le ministère des Finances et le ministère du Revenu. À l'automne 2002, il a mené une consultation d'envergure auprès d'associations représentant les entreprises en vue de recueillir des pistes concrètes de simplification et d'amélioration. Le groupe de travail a transmis son rapport au ministre du Revenu le 3 octobre 2003. Ce rapport établit 20 objectifs à atteindre associés à un ordre de priorité et propose des pistes de solution susceptibles de contribuer à l'allégement de l'administration de la fiscalité pour les entreprises.

Pour donner suite à ce rapport, ainsi qu'au rapport d'août 2003 du Groupe conseil sur l'allégement réglementaire, des changement seront implantés, notamment dans le cadre du plan septennal de révision des régimes juridiques, débuté en 1999. Ce plan est divisé selon les quatre grands volets de la fiscalité, dont trois ont débuté, soit les taxes à la consommation, les obligations faites aux employeurs et les crédits d'impôt s'adressant aux sociétés.

En ce qui concerne le volet des taxes à la consommation, le Ministère a achevé, en 2003-2004, l'implantation des mesures d'allégements administratifs et réglementaires touchant la taxe sur les primes d'assurance, la taxe spécifique sur les boissons alcooliques et la *Loi sur les licences* ainsi que la *Loi sur le ministère du Revenu*. De plus, le ministère des Finances, dans son discours sur le budget 2003-2004, a annoncé la mise en application des mesures d'allégement fiscal que le Ministère avaient suggérées en ce qui a trait au régime de la taxe sur les primes d'assurance. À la suite de cette annonce, quatre groupes de travail ont été formés pour analyser 157 suggestions de simplification et d'amélioration du régime de la taxe de vente du Québec et pour formuler des mesures concrètes d'allégement fiscal réglementaire et administratif. Une centaine de mesures ont été formulées.

En ce qui a trait au volet des obligations faites aux employeurs, le Ministère a poursuivi ses efforts de simplification des formulaires et des guides. Ainsi, l'information transmise annuellement aux employeurs a été allégée, puisque les renseignements s'adressant à un nombre restreint de mandataires ont été retirés du *Guide de l'employeur* et du *Guide du relevé 1*. Une nouvelle mesure permet également aux employeurs d'ouvrir un compte de retenues à la source par téléphone ou par télécopieur sans avoir à remplir et à faire parvenir des documents au Ministère. De plus, quatre nouveaux mandats d'analyse ont été entrepris afin d'alléger le fardeau administratif des employeurs.

Enfin, le volet des crédits d'impôt remboursables constitue le secteur de la fiscalité des sociétés qui a le plus évolué au cours des dernières années. Près de 60 crédits d'impôt remboursables sont gérés, en tout ou en partie, par le Ministère. Vers le début de l'exercice 2003-2004, les autorités du Ministère ont approuvé la mise en place d'un cadre de gestion des crédits d'impôt. Les mesures consécutives à l'adoption de ce cadre comprennent, entre autres, l'accentuation des activités de soutien aux demandes d'information de la clientèle des crédits d'impôt et le maintien des échanges avec les partenaires gouvernementaux. La phase de coordination du mandat de révision des régimes juridiques applicable aux crédits d'impôt est complétée.

3.2.3 Améliorer l'accessibilité aux programmes et aux services pour les citoyens et les partenaires du Ministère en misant sur les technologies de l'information et les services électroniques

INDICATEUR 1

Proportion des services disponibles par voie électronique.

Tous les services prévus dans le cadre du plan d'évolution des services électroniques ont été implantés avant la fin de l'exercice 2003-2004.

Nouveaux services accessibles au grand public :

- l'inscription aux fichiers du Ministère (attribution en direct des numéros de TVQ et de TPS) ;
- la gestion de procurations (procurations restreintes et à des tiers) ;
- l'impression de formulaires exclusifs aux services électroniques ;
- le paiement par débit préautorisé, complémentaire au paiement en ligne existant ;
- la consultation en ligne de la liste des préparateurs autorisés.

Améliorations des outils électroniques déjà disponibles :

- la consultation des messages électroniques transmis par le Ministère ;
- les deux services de compensation gouvernementale destinés aux organismes assujettis à une telle compensation ;
- l'élargissement des services de paiement à d'autres banques.

INDICATEUR 2

Taux d'utilisation des services électroniques.

Il y a une hausse importante du nombre de consultations dans le site Internet du Ministère, et ce, depuis l'implantation des nouveaux services. En 2003-2004, il y a eu 2 978 043 consultations, comparativement à 1 080 763 en 2002-2003.

De plus, les services électroniques disponibles depuis déjà quelques années connaissent une popularité croissante, comme en fait foi le tableau qui suit.

Tableau 8 Volume des transactions électroniques réalisées par la clientèle

	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	
	Milliers de transactions					Variation[1]
Paiements électroniques	593	711	858	986	1 242,0	26,0 %
ImpôtNet Québec – Déclarations de revenus des particuliers	785[2]	1 029[2]	1 335[3]	1 565,6[3]	1 776,7[3]	13,5 %
Relevés sur support électronique d'information[4]	17 931	18 922	20 255	19 342	22 286	15,2 %
Changement d'adresse des particuliers			15,4	46,0[5]	34,5[5]	- 25,0 %
Réception par courriel de fichiers de données chiffrées			485,2	781,1[6]	1 026,5[6]	31,4 %
Version améliorée de WinRAS[7]			20,6	20,1	14,0	- 30,3 %
Commande de formulaires[8]			8,2	38,5	36,0	- 6,3 %

1. Pourcentage de variation de 2002-2003 à 2003-2004.

2. Depuis 2001-2002, tous les clients qui transmettent électroniquement des déclarations de revenus des particuliers utilisent le service ImpôtNet Québec. Par conséquent, le service TED – Déclarations de revenus des particuliers a été abandonné. Les données présentées ici cumulent les deux informations.

3. La transmission de déclarations par voie électronique représente 30,3 % des déclarations reçues en 2003-2004, comparativement à 23,7 % en 2002-2003.

4. Les résultats relatifs aux relevés sur support électronique d'information concernent 17 types de relevés reçus au Ministère.

5. En 2003-2004, 34 519 demandes de changement d'adresse ont été faites (292 à l'aide d'un code d'utilisateur et d'un mot de passe ainsi que 34 227 à l'aide de renseignements validés).

6. Les clients concernés ont expédié 3 322 fichiers différents. Ces fichiers comprenaient les données relatives à 1 026 524 relevés au total.

7. Programme informatique autonome qui permet de calculer les retenues à la source ainsi que les cotisations d'employeur au Fond des services de santé et au Régime de rentes du Québec. En 2003-2004, le logiciel WinRAS a été téléchargé 13 976 fois.

8. En 2003-2004, le Ministère a reçu 36 001 commandes de formulaires, pour un total de 5 443 883 formulaires expédiés.

Il est intéressant de noter la progression de l'utilisation d'ImpôtNet Québec par les particuliers. Ainsi, les quelque 1,8 million de déclarations reçues par ce moyen, soit près de 14 % de plus qu'en 2002-2003, démontrent que 30,3 % des particuliers utilisent maintenant ImpôtNet Québec.

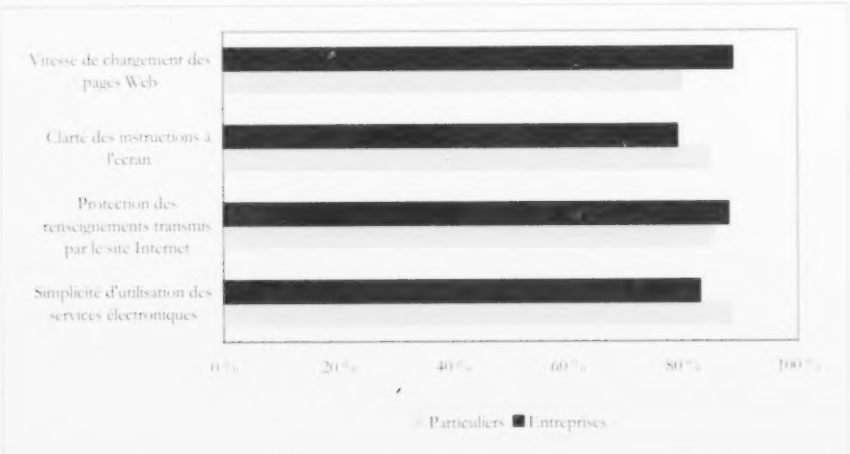
En 2003-2004, le Ministère a encaissé 15,3 milliards de dollars au moyen de transactions électroniques, ce qui représente 24 % du total de tous les encaissements effectués (63,8 milliards de dollars, incluant les régularisations). Les sommes encaissées de cette façon ont augmenté de 23,3 % par rapport à l'exercice précédent.

INDICATEUR 3

Taux de satisfaction des utilisateurs des services électroniques.

Selon le sondage qui a été effectué au printemps 2003, on estime que 9,9 % des particuliers et des particuliers en affaires et 16,4 % des entreprises ont utilisé les services électroniques du Ministère en cours d'année. Les services électroniques les plus souvent utilisés par les particuliers et les particuliers en affaires sont la déclaration de revenus électronique (32,5 %), le service Info-remboursement (22,9 %) et la commande de publications ou de formulaires (22,5 %). Pour leur part, les entreprises ont mentionné la commande de publications ou de formulaires (50,8 %) et la production de formulaires par ordinateur (44,2 %). Dans l'ensemble, les services électroniques sont très appréciés par la clientèle. Le seul élément qui obtient la faveur de moins de 80 % des répondants est la vitesse de chargement des pages Web, pour les particuliers, et la clarté des instructions à l'écran, pour les entreprises.

Graphique 17 Taux de satisfaction des particuliers et des entreprises concernant l'utilisation des services électroniques



Commentaires

La qualité des services électroniques du Ministère contribue à la satisfaction de sa clientèle. Cette qualité a d'ailleurs été reconnue publiquement au Gala des OCTAS 2003, organisé par la Fédération de l'informatique du Québec (FIQ). Chaque année, des personnes, des entreprises ou des organisations y sont honorées pour leur créativité, leur dynamisme et leur contribution à l'essor de l'industrie des technologies de l'information. Pour l'édition 2003, le Ministère a reçu le premier prix dans la catégorie des services gouvernementaux en ligne. Le Ministère se distingue par la qualité et l'accessibilité des services électroniques qu'il offre à sa clientèle.

En octobre 2003, dans le cadre de la semaine GTEC (technologie dans l'administration gouvernementale), des prix ont été remis à différentes administrations, soit fédérale, provinciales et municipales, afin de reconnaître et de célébrer le leadership, l'initiative et l'excellence dans la réalisation et la gestion du gouvernement en ligne. À cette occasion, le Ministère a reçu la médaille d'or décernée à l'organisation provinciale s'étant le plus illustrée en matière de gouvernement en ligne. Ce prix de distinction constitue la plus haute forme de reconnaissance attribuée à une organisation dans le domaine des technologies de l'information au Canada.

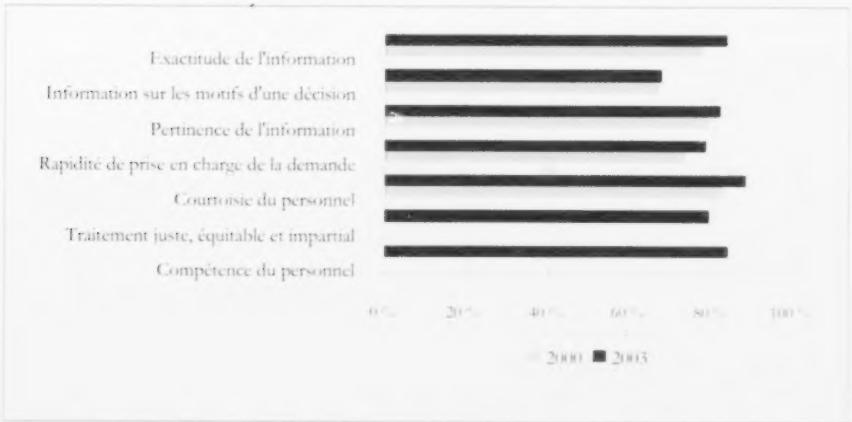
3.2.4 Moderniser les outils d'aide à la tâche du personnel

Toute la documentation ministérielle normalisée, soit les politiques ministérielles, les directives administratives et fiscales, les guides administratifs, les guides de transactions systémiques ainsi que les instructions administratives et les instructions de travail, est ajoutée graduellement dans la banque documentaire de l'intranet ministériel. Cela se fait au fur et à mesure que les documents sont révisés et approuvés. La documentation fiscale et les instructions de travail sont présentées en plusieurs portails selon les quatre domaines fiscaux suivants : l'impôt des sociétés, l'impôt des particuliers et des particuliers en affaires, les taxes à la consommation et les retenues à la source.

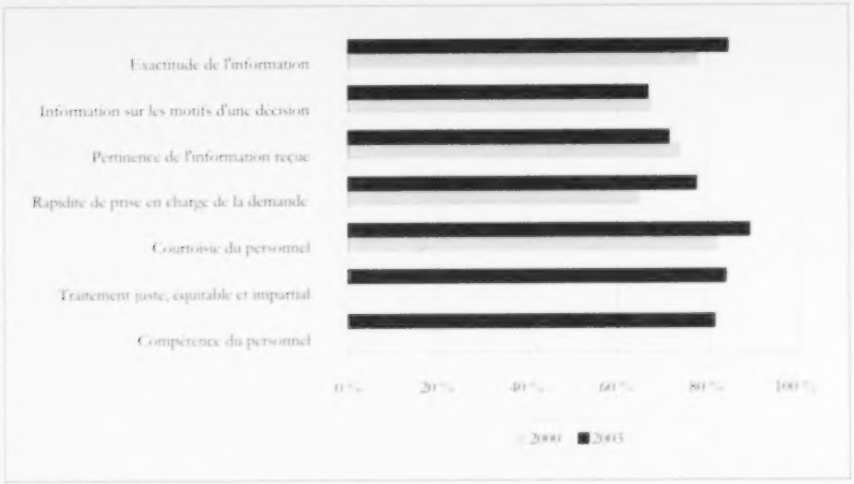
La documentation en ligne facilite la tâche des employés des services opérationnels. Elle leur permet en effet de répondre rapidement aux demandes des contribuables et des entreprises. De plus, elle favorise le traitement uniforme des dossiers, puisque les mêmes politiques, directives, guides, instructions et documents de référence sont accessibles à tout le personnel.

Au cours de l'exercice financier 2003-2004, approximativement 9 600 employés ont visité au moins une fois le portail intranet de la documentation normalisée et 5 400 l'ont consulté à plus d'une reprise. Le site des guides de transactions systémiques a été consulté plus d'une fois par 2 700 personnes, celui des directives administratives et fiscales par 2 500 personnes, celui des politiques ministérielles par 1 500 personnes et celui des guides administratifs par 1 000 personnes.

Graphique 18 Taux de satisfaction des particuliers et des particuliers en affaires concernant les relations avec le personnel



Graphique 19 Taux de satisfaction des entreprises concernant les relations avec le personnel



4. Utilisation des ressources

4.1 Ressources humaines

4.1.1 Effectif utilisé

L'effectif utilisé par le Ministère, pour l'exercice terminé le 31 mars 2004, a été de 9 218 équivalents temps complet (ETC). De ce nombre, 558 ETC proviennent de l'utilisation de la marge de manœuvre de 5 % de l'effectif total autorisé par le Conseil du trésor ainsi que de l'intensification des investissements dans les actions de lutte contre le travail au noir et l'évasion fiscale annoncée dans le discours sur le budget du 12 juin 2003. Le tableau 9 présente l'effectif utilisé, réparti par activités principales, ainsi que le pourcentage des efforts consacrés à chaque type d'activité.

La comparaison de l'utilisation de l'effectif de 2003-2004 avec celui de 2002-2003 révèle une augmentation de 248 ETC. Les augmentations les plus importantes se trouvent dans les activités de récupération fiscale ainsi que celles liées aux technologies et services techniques.

Enfin, pour l'exercice financier 2003-2004, le Ministère a maintenu un ratio d'encadrement inférieur à la moyenne gouvernementale. Ce ratio représente le nombre moyen de personnes supervisées par gestionnaire. Au 31 mars 2004, le taux d'encadrement au Ministère est de 1/23 alors que la moyenne gouvernementale est de 1/16.

Tableau 9 Effectif utilisé par types d'activités

Types d'activités	2001-2002 ETC	%	2002-2003 ETC	%	2003-2004 ETC	%
Services à la clientèle						
Service-client	1 271,1		1 388,9		1 376,2	
Interprétation	106,7		109,0		107,5	
Oppositions et Contentieux	170,9		177,9		170,2	
Direction du traitement des plaintes	10,8		10,3		10,8	
Communications	31,0		31,1		33,4	
Total partiel	**1 590,5**	**18,9**	**1 717,2**	**19,1**	**1 698,1**	**18,4**
Récupération fiscale – Perception						
Recotisation	112,0		167,4		189,8	
Non-production	127,0		137,7		122,3	
Vérification	1 639,9		1 763,3		1 794,9	
Perception	758,7		837,7		913,3	
Total partiel	**2 637,6**	**31,2**	**2 906,1**	**32,4**	**3 020,3**	**32,8**
Traitement de masse						
Encaissement	131,8		133,0		132,9	
Traitement	626,3		603,3		595,6	
Perception des pensions alimentaires	509,2		526,8		524,7	
Cotisation	749,6		733,2		735,8	
Total partiel	**2 016,9**	**23,9**	**1 996,3**	**22,3**	**1 989,0**	**21,6**
Technologies et services techniques						
Traitement informatique	192,0		187,1		187,7	
Développement et entretien[1]	503,9		536,5		572,7	
Services techniques[2]	404,6		456,8		479,1	
Total partiel	**1 100,5**	**13,0**	**1 180,4**	**13,2**	**1 239,5**	**13,4**
Autres activités						
Conseil[3]	37,9		42,1		45,6	
Services administratifs[4]	269,7		304,5		319,4	
Planification et administration centrales[5]	451,2		479,1		512,0	
Total partiel	**758,8**	**9,0**	**825,7**	**9,2**	**877,0**	**9,5**
Encadrement	340,9	4,0	344,4	3,8	394,1	4,3
Total général	**8 445,2**	**100**	**8 970,1**	**100**	**9 218,0**	**100**

1. En incluant la centrale de données et les formulaires.

2. À la Direction générale de la Capitale-Nationale et des régions, à la Direction générale de la métropole, à la Direction générale du traitement et des technologies, à la Direction générale de la législation et des enquêtes et au Centre de perception fiscale, ces activités comprennent les méthodes et procédés, la bureautique, la formation et la participation des utilisateurs au développement de leurs systèmes.

3. Le conseil comprend les activités de la Direction des études économiques, fiscales et statistiques de la Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche.

4. À la Direction générale de la Capitale-Nationale et des régions, à la Direction générale de la métropole, à la Direction générale du traitement et des technologies, à la Direction générale de la législation et des enquêtes et au Centre de perception fiscale, ces activités comprennent principalement l'administration décentralisée des ressources humaines et budgétaires, la programmation et le suivi des plans d'action ainsi que le secrétariat des directions générales et régionales.

5. Ces activités comprennent les services fournis par la Direction générale adjointe des ressources humaines, la Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche (sauf le conseil) et le Bureau de la sous-ministre (sauf la Direction des communications et la Direction du traitement des plaintes).

Le tableau qui suit présente la distribution par grandes catégories d'emploi du personnel régulier en poste au 31 mars 2004. Il exclut les postes vacants. L'augmentation de 184 employés réguliers, entre le 31 mars 2003 et le 31 mars 2004, s'explique **principalement par l'ajout de postes réguliers,** la conversion de postes occasionnels en postes réguliers et la nomination à des postes réguliers d'employés occasionnels déclarés aptes à la suite de la tenue de concours réservés ou de concours de recrutement.

Au 31 mars 2004, 44,63 % des 7 531 employés permanents en poste étaient des hommes ; 55,37 % étaient des femmes. Au 31 mars 2004, on comptait également 155 femmes cadres, soit 36,64 % du nombre total de cadres.

Tableau 10 Personnel régulier en poste au 31 mars 2004

Catégories d'emploi	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Cadres	357	354	415
Professionnels	1 980	2 146	2 269
Techniciens	3 069	**3 201**	3 263
Employés de bureau	1 665	**1 635**	1 573
Ouvriers	11	**11**	11
Total	**7 082**	7 347	**7 531**

4.1.2 Stages pour étudiants

L'embauche d'étudiants fait partie intégrante des mesures pour le renouvellement de la fonction publique québécoise. Le Ministère met tout en œuvre pour permettre à des étudiants de développer leurs compétences et d'acquérir de nouvelles expériences professionnelles de travail. Le Ministère a accueilli 146 étudiants au cours de la période estivale 2003 et 94 étudiants stagiaires ont été accueillis au cours de l'année 2003-2004. Le Ministère a largement atteint l'objectif gouvernemental visant à faire une place équitable à la diversité ethnique québécoise en assurant une représentation de 51 % d'étudiants québécois anglophones, autochtones ou membres de communautés culturelles. De plus, 14 étudiants ont eu accès à des emplois à temps partiel, de septembre 2003 à mars 2004, dans le cadre de l'entente de gestion conclue avec le Secrétariat du Conseil du trésor et le Centre de perception fiscale.

4.1.3 Régime ministériel d'aménagement et de réduction du temps de travail

Les objectifs du régime ministériel d'aménagement et de réduction du temps de travail sont d'accroître la qualité de vie ainsi que la motivation du personnel tout en permettant au Ministère de dégager des économies salariales. Les économies réalisées sont utilisées pour assurer, entre autres, le maintien des emplois ainsi que le développement de l'employabilité et pour faciliter les départs à la retraite.

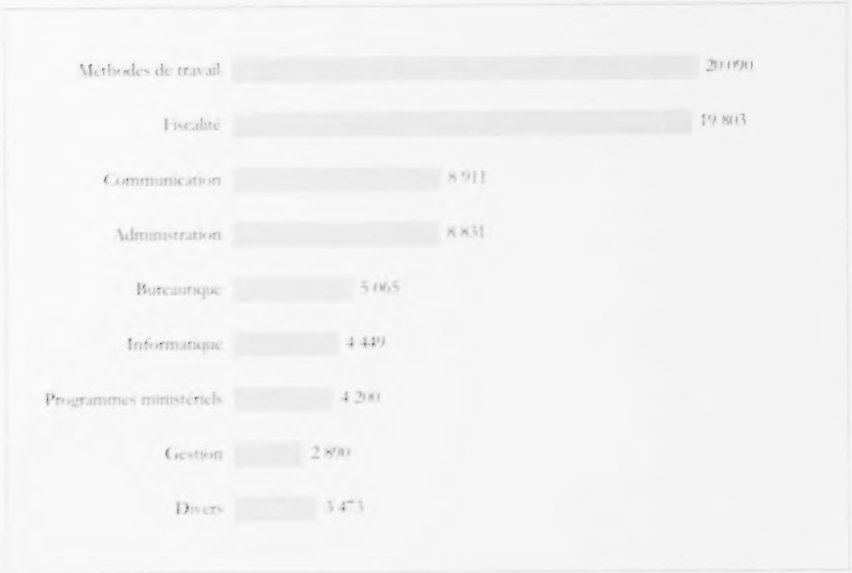
L'évaluation annuelle de l'application du régime ministériel d'aménagement et de réduction du temps de travail a permis de constater que 1 569 personnes avaient adhéré à ce régime au 31 mars 2004, soit 191 de plus qu'au 31 mars 2003, dont 19 cadres, 429 professionnels et 1 121 techniciens, employés de bureau ou ouvriers.

4.1.4 Développement des compétences du personnel (formation)

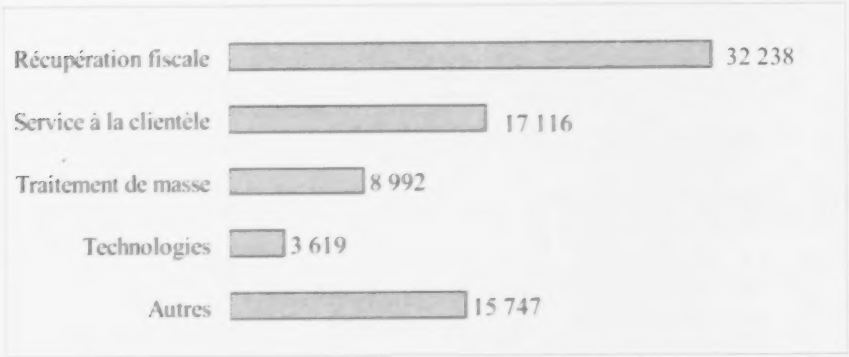
Répartition des jours de formation

En 2003-2004, le Ministère a consacré 77 712,5 jours-personnes à la formation et au perfectionnement de son personnel, comparativement à 63 049 jours-personnes en 2002-2003.

Graphique 20 Formation et perfectionnement du personnel – Répartition des jours-personnes selon les thèmes de formation



Graphique 21 Formation et perfectionnement du personnel – Répartition des jours-personnes selon les types d'activités



Pourcentage de la masse salariale que le coût de la formation représente

Sur la base de l'année civile, aux fins du rapport à fournir dans le cadre de la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'oeuvre*, le Ministère a investi en formation 3,86 % de sa masse salariale en 2003, comparativement à 4 % en 2002.

Information et sensibilisation des employés à l'importance de l'éthique

Il y a quatre ans, un diagnostic indiquait un écart entre les valeurs affichées et les valeurs pratiquées au Ministère. À partir de ce constat, un plan d'action a été élaboré afin de sensibiliser l'ensemble du personnel et des gestionnaires aux valeurs ministérielles et à l'éthique. L'année 2003-2004 fut sans conteste l'année de l'appropriation des valeurs. En effet, des activités de sensibilisation et de réflexion se sont tenues dans plusieurs directions régionales et générales. Lors de ces activités, 9 229 personnes ont été sensibilisées aux valeurs et à l'éthique au Ministère. Au total, 4 477 jours-personnes ont été consacrés à ces activités. De plus, il convient de souligner la mise en place d'un réseau des personnes-ressources qui soutiennent le personnel dans l'application des valeurs éthiques.

4.1.5 Renouvellement de la main-d'œuvre

Au 31 mars 2004, 7 531 personnes occupaient des postes réguliers au Ministère. De ce nombre, 388 (5,1 %) personnes ont joint l'effectif régulier du Ministère au cours de l'exercice : 266 (3,5 %) proviennent de nomination de personnel occasionnel[4] et 122 (1,6 %) de l'externe. Par ailleurs, 226 (3 %) employés ont quitté le Ministère.

4. Il s'agit, dans la presque totalité des cas, de la conversion de postes occasionnels à des postes réguliers. Les résultats peuvent cependant inclure un petit nombre de postes occasionnels qui sont devenus réguliers à la suite d'un recrutement.

4.2 Ressources financières

4.2.1 Budget et dépenses en 2003-2004

Les crédits totaux du Ministère, à la fin de l'exercice financier 2003-2004, s'élèvent à 848,8 millions de dollars, incluant le budget du compte de gestion de la TPS, qui est de l'ordre de 114,6 millions de dollars. Le tableau 11 présente les principales données.

Écart entre les dépenses réelles et le budget 2003-2004

La majeure partie de l'écart entre les dépenses réelles et le budget 2003-2004 du programme d'administration fiscale, soit 16,8 millions de dollars, concerne les crédits votés. Cet écart est principalement dû aux dépenses liées à la rémunération, inférieures de 6,4 millions de dollars par rapport au budget prévu, de même qu'aux dépenses de fonctionnement, qui ont diminué de 5,4 millions de dollars comparativement aux prévisions. Cet écart est dû au fait que le Ministère a diminué ses dépenses afin de répondre aux objectifs de réduction des dépenses du gouvernement pour l'exercice 2003-2004.

Quant aux crédits permanents, il y a un écart de 4,5 millions de dollars entre la dépense réelle et le budget. Cet écart s'explique entièrement par la dépense d'intérêts sur remboursement qui a été moins élevée que prévu. En effet, plusieurs dossiers importants, dont le règlement avait initialement été prévu pour 2003-2004, n'ont finalement pas été réglés au cours de l'exercice.

Par ailleurs, selon les dispositions de la *Loi sur l'administration publique*, il est possible, sous certaines conditions, de reporter à l'exercice suivant un crédit voté non utilisé à la fin de l'année financière. Ce mécanisme a pour but d'améliorer les pratiques de gestion en permettant aux ministères et organismes d'utiliser, au cours de l'exercice financier suivant, certaines sommes économisées au cours de l'année précédente. Grâce à ces dispositions et à l'effort faisant suite à la demande de réduction des dépenses du gouvernement, le Ministère reporte des crédits de l'ordre de 12 millions de dollars à son budget 2004-2005.

Finalement, la dépense extrabudgétaire pour l'administration de la TPS sur le territoire québécois s'est chiffrée à 119,2 millions de dollars par rapport à une prévision de 114,6 millions de dollars. Cet écart de 4,7 millions de dollars sera d'ailleurs comblé par le gouvernement du Canada.

Écart entre les dépenses de 2003-2004 et celles de l'exercice précédent

Par rapport à l'exercice précédent, les dépenses reliées aux crédits votés ont augmenté de 20,5 millions de dollars. Cette augmentation provient principalement de la rémunération, qui présente une croissance de 15,5 millions de dollars. Différents facteurs sont à l'origine de cette croissance : les avantages accordés par les conventions collectives, les avancements d'échelon et les avantages sociaux. La croissance dans le domaine des activités de récupération fiscale, l'intensification des actions de lutte contre le travail au noir et l'évasion fiscale ont également nécessité l'ajout de plusieurs ressources. De plus, l'entretien des systèmes informatiques a aussi contribué à cette croissance des dépenses de rémunération.

Quant à la hausse des dépenses de fonctionnement de 6,6 millions de dollars, elle s'explique en partie par l'inflation, la hausse des coûts de l'infrastructure informatique et du serveur gouvernemental ainsi que par l'augmentation des dépenses reliées aux loyers. De plus, la mise en place de services électroniques est

venue augmenter les dépenses de fonctionnement. Les dépenses liées aux fonds spéciaux ont, quant à elles, connu une diminution de 900 000 $.

Concernant les crédits permanents, les dépenses ont diminué de 83,3 millions de dollars. Cette baisse s'explique par la provision pour créances douteuses, qui a diminué de 83,2 millions de dollars par rapport à 2002-2003.

Enfin, la dépense extrabudgétaire pour l'administration de la TPS sur le territoire québécois a augmenté de 6,8 millions de dollars. Cela s'explique principalement par l'augmentation du nombre d'années-personnes utilisées, soit 69 ETC, et une augmentation du salaire moyen ainsi que du coût de gestion des litiges.

Tableau 11 Sommaire des écarts de budget et de dépenses

Par crédits	(milliers $)					
	2001-2002	2002-2003	2003-2004		Écarts par rapport au budget 2003-2004	Écarts de dépenses par rapport à 2002-2003
	Dépenses[1]	Dépenses[2]	Dépenses	Budget		
Crédits votés						
Programme 01 – Administration fiscale						
Rémunération	247 520	266 366	281 882	288 331	- 6 449	15 516
Fonctionnement	73 123	83 118	89 684	95 112	- 5 428	6 566
Amortissement – Immobilisations	1 027	1 224	1 374	1 500	- 126	150
Acquisition d'immobilisations et avances	2 200	1 722	970	1 001	- 31	- 752
Transferts	124	124	124	124	0	0
Affectation aux fonds spéciaux	**102 203**	**113 849**	**112 910**	**113 152**	**- 242**	**- 939**
Total partiel	**426 197**	**466 403**	**486 944**	**499 220**	**- 12 276**	**20 541**
Crédits permanents						
Mandataires fiscaux et allocation du ministre	3 902	4 064	4 101	4 102	- 1	37
Intérêts sur remboursement	42 035	31 687	31 539	36 033	- 4 494	- 148
Provision pour créances douteuses	143 060	278 100	194 900	194 900	0	- 83 200
Total partiel	**188 997**	**313 851**	**230 540**	**235 035**	**- 4 495**	**- 83 311**
Total partiel	**615 194**	**780 254**	**717 484**	**734 255**	**- 16 771**	**- 62 770**
Crédits extrabudgétaires						
Compte de gestion de la TPS	105 464	112 401	119 238	114 576	4 662	6 837
Total général	**720 658**	**892 655**	**836 722**	**848 831**	**- 12 109**	**- 55 933**

1. Données provenant des comptes publics 2001-2002.

2. Données provenant des comptes publics 2002-2003

4.2.2 Fonds spéciaux

Un fonds spécial est une entité comptable instituée par une loi dans un ministère ou un organisme dont le budget de fonctionnement est voté, en tout ou en partie, par l'Assemblée nationale du Québec. Ce type de fonds permet de gérer, en dehors du Fonds consolidé du revenu, des ressources affectées à une fin particulière et de rendre compte distinctement de leur utilisation en précisant les dépenses et les revenus liés à cette fin.

Trois fonds spéciaux font partie du budget du Ministère : le Fonds de perception, le Fonds des pensions alimentaires et le Fonds des technologies de l'information.

Fonds de perception

Le Fonds de perception finance les biens et les services afférents au recouvrement des créances du Ministère. Pour l'exercice financier 2003-2004, les revenus du Fonds de perception ont augmenté de 4,4 millions de dollars, par rapport à l'exercice 2002-2003, pour totaliser 84,1 millions de dollars. Cette croissance s'explique en majeure partie par des efforts qui ont été investis pour assurer le contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs, ce qui a eu pour effet d'accroître les revenus issus des frais de recouvrement.

Concernant les dépenses de fonctionnement, celles-ci se sont élevées à 82,8 millions de dollars en 2003-2004, par rapport à 75,9 millions de dollars en 2002-2003. Cette hausse des dépenses de 6,9 millions de dollars s'explique par l'ajout de personnel pour la réalisation de programmes additionnels de perception, de même que par les augmentations salariales découlant des conventions collectives. De plus, la hausse de la masse salariale a eu un effet direct sur les avantages sociaux.

Quant aux investissements, ils ont été légèrement plus élevés comparativement à l'exercice précédent, soit 2,2 millions de dollars en 2003-2004 par rapport à 2 millions de dollars en 2002-2003.

Tableau 12 Fonds de perception – Sommaire des revenus et des dépenses[1]

	(milliers $)		
	2001-2002	**2002-2003**	**2003-2004**
Revenus			
Honoraires de perception			
Ministère du Revenu	40 694	48 547	47 937
Fonds des pensions alimentaires	8 689	8 470	8 653
Autres fonds spéciaux et organismes	3 342	5 962	6 097
Frais de recouvrement	15 364	16 706	20 551
Autres revenus	98	44	879
Total des revenus	**68 187**	**79 729**	**84 117**
Dépenses de fonctionnement	**69 148**	**75 943**	**82 840**
Revenu net (perte nette)	**(961)**	**3 786**	**1 277**
Investissements	**2 503**	**2 004**	**2 232**

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds de perception.

Fonds des pensions alimentaires

Le Fonds des pensions alimentaires puise son financement à partir des sommes affectées aux fonds spéciaux du Ministère, des revenus d'intérêts, des frais juridiques et administratifs facturés aux débiteurs des pensions alimentaires et d'une subvention du gouvernement du Canada. Le Fonds des pensions alimentaires doit présenter un état des résultats équilibré, c'est-à-dire sans profit ni perte.

En 2003-2004, les revenus et les dépenses du Fonds des pensions alimentaires se sont élevés à 44,5 millions de dollars par rapport à 43,2 millions de dollars, pour une hausse de 1,3 million de dollars. Cette hausse s'explique en majeure partie par l'augmentation du coût de l'application des conventions collectives.

Par ailleurs, au cours de l'exercice financier 2003-2004, le Fonds a réalisé de nouveaux investissements capitalisables pour un montant de 1,4 million de dollars, soit une faible augmentation de 50 000 dollars par rapport à l'année précédente.

Tableau 13 Fonds des pensions alimentaires – Sommaire des revenus et des dépenses[1]

	(milliers $)		
	2001-2002	**2002-2003**	**2003-2004**
Revenus			
Subvention d'équilibre du gouvernement du Québec	39 795	41 050	42 570
Subvention du gouvernement du Canada	359	422	314
Intérêts	153	174	189
Frais d'arrérages et autres	1 314	1 525	1 423
Total des revenus	**41 621**	**43 171**	**44 496**
Dépenses de fonctionnement	**41 621**	**43 171**	**44 496**
Investissements	**1 554**	**1 329**	**1 379**

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds des pensions alimentaires.

Fonds des technologies de l'information

Le Fonds des technologies de l'information sert au financement des dépenses engagées par le Ministère pour ses projets d'investissements en technologie de l'information et ses travaux de mise à niveau des systèmes informatiques. Afin d'améliorer l'efficacité de son organisation et pour toujours mieux servir sa clientèle, le Ministère est constamment à l'affût des nouvelles technologies de l'information pour traiter les volumes importants de dossiers et pour mettre en place, lorsque requis, de nouveaux systèmes fiables et conviviaux.

Or, depuis sa création en avril 1996, des investissements importants de l'ordre de 286,4 millions de dollars ont été effectués. Tous ces développements sont capitalisés sur une période de trois à dix ans, selon la nature des biens acquis. La dépense d'amortissement accumulée est de 165 millions de dollars au 31 mars 2004.

Le Fonds est financé par des revenus de gestion, de location d'équipements et de systèmes informatiques provenant du Ministère. Ces revenus couvrent les dépenses d'amortissement, les dépenses d'intérêts ainsi que les frais de gestion. Tout comme le Fonds des pensions alimentaires, le Fonds des technologies de l'information doit présenter un état des résultats équilibré.

Pour l'exercice financier 2003-2004, les dépenses du Fonds des technologies de l'information ont été de 31,3 millions de dollars, comparativement à 34 millions de dollars en 2002-2003. Cette variation provient principalement de la diminution de la dépense d'amortissement à la suite de la modification de la durée de vie utile des projets. Quant aux nouveaux investissements capitalisables, ils ont totalisé 49,3 millions de dollars en 2003-2004 par rapport à 43,9 millions de dollars en 2002-2003, soit une hausse de 5,4 millions de dollars. Cette augmentation est attribuable, notamment, aux investissements dans des projets majeurs de développement, telles les refontes des systèmes de l'impôt des particuliers, de l'impôt des sociétés et de la TPS.

Tableau 14 Fonds des technologies de l'information – Sommaire des revenus et des dépenses[1]

	(milliers $)			
	2001-2002	**2002-2003**	**2003-2004**	**Cumulatif depuis 1996**
Revenus	31 069	34 048	31 308	181 367
Amortissement	28 802	31 782	29 091	165 127
Intérêts	1 862	1 824	1 807	13 924
Frais de gestion	405	442	410	2 316
Total des dépenses	**31 069**	**34 048**	**31 308**	**181 367**
Investissements	**35 461**	**43 918**	**49 255**	**286 362**

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds des technologies de l'information.

4.2.3 Administration de la TPS

Depuis le 1er juillet 1992, à la suite d'une entente entre le gouvernement du Canada et le gouvernement du Québec, le ministère du Revenu administre la TPS sur le territoire québécois pour le compte du gouvernement du Canada. Les objectifs communs recherchés par les gouvernements du Canada et du Québec sont de diminuer les dédoublements pour les mandataires, de réduire les coûts afférents à cette administration, de garantir l'intégralité des revenus pour les deux gouvernements, de faciliter l'application de la TPS et de la TVQ et, enfin, d'offrir un service de grande qualité au public.

La compensation financière

L'entente prévoit que les gouvernements du Canada et du Québec se partagent chacun 50 % des coûts de l'administration conjointe de la TPS et de la TVQ sur le territoire québécois. La compensation financière est fondée principalement sur le nombre d'années-personnes utilisées pour l'administration conjointe de la TPS et de la TVQ, en tenant compte d'un salaire moyen majoré d'un pourcentage pour considérer les dépenses de fonctionnement et les autres charges sociales, ainsi que le prévoit l'entente. L'entente précise également une limite maximale du nombre d'années-personnes, qui est basée sur la mesure du ratio canadien pour l'administration de la TPS dans les autres provinces. La compensation financière comprend également le remboursement des frais inhérents à la gestion des litiges concernant la TPS, établi sur la même base que la compensation financière régulière.

La compensation financière pour 2003-2004 a été de 119,2 millions de dollars par rapport à 112,4 millions de dollars pour l'exercice précédent. Le nombre d'années-personnes consacrées à l'administration de la TPS a été de 1 529 en

2003-2004, comparativement à 1 460 en 2002-2003. Un écart de 6,8 millions de dollars concernant la compensation financière s'explique principalement par l'augmentation du nombre d'années-personnes utilisées de 69 ETC (5,3 millions de dollars), l'augmentation du salaire moyen de 524 $ (1,3 million de dollars) et une augmentation du coût de gestion des litiges de 200 000 $.

Tableau 15 Compensation financière – TPS

	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Salaire moyen ($)	43 104	43 551	44 075
Années-personnes (ensemble des taxes, incluant la TPS)	2 822	2 979	3 121
Années-personnes (TPS seulement)	1 383	1 460	1 529
Compensation financière[1] (milliers $)	105 464	112 401	119 238
Mandataires inscrits au fichier de la TPS au 31 mars[2]	516 606	527 453	547 670

1. La compensation financière inclut la facturation pour l'administration de la TPS et la gestion des litiges.

2. Les données sur les mandataires inscrits proviennent des fichiers de l'ARC.

4.3 Ressources informationnelles

En 2003-2004, le Ministère a poursuivi la réalisation du plan établi pour les années 2003-2008 en matière de technologies de l'information. Ce plan prévoit des investissements, financés sur une période de cinq ans par le Fonds des technologies de l'information, de 246,9 millions de dollars, dont 49,3 millions en 2003-2004 pour les trois composantes suivantes :

- les continuités, telles les améliorations aux systèmes existants, l'évolution de l'infrastructure technologique et les acquisitions de biens informatiques ;
- la poursuite du développement et du déploiement des services électroniques ainsi que la mise en œuvre du plan triennal de sécurité informatique ;
- la refonte des systèmes de l'impôt des particuliers, de l'impôt des sociétés et de la TPS.

De plus, le Ministère a déposé auprès du Conseil du trésor son plan de gestion des ressources informationnelles 2003-2004, conformément aux mécanismes de gouverne du nouveau cadre de gestion des ressources informationnelles.

4.3.1 Portrait du parc informatique

Le parc informatique du Ministère est composé de 14 531 micro-ordinateurs, de 103 terminaux et de 409 claviers de saisie. Il totalise plus de 15 000 postes de travail. La valeur de remplacement du parc est estimée à plus de 65 millions de dollars, incluant les équipements d'infrastructure du réseau (serveurs, aiguilleurs, etc.).

La croissance du parc de 6,1 % observée en 2003-2004 s'explique par la réception, en fin d'exercice, de plusieurs postes de travail. À compter du mois d'avril 2004, de nouveaux postes de travail acquis en fin d'exercice remplaceront des équipements désuets. Au cours de l'exercice, 3 339 appareils se sont ajoutés alors que 2 470 appareils ont été retirés en raison principalement de leur désuétude.

L'utilisation du micro-ordinateur comme poste de travail multifonctionnel est un standard d'organisation du travail pour chaque employé. Les données de l'année 2003-2004 viennent confirmer cet énoncé, puisque le tableau 16 démontre que près de 70 % des terminaux ont été retirés cette année au profit de micro-ordinateurs de bureau.

La croissance de 24,8 % du nombre de serveurs de la plate-forme micro s'explique par l'implantation des projets de développement des services électroniques et du site Internet.

Tableau 16 Équipements informatiques

	2001-2002	2002-2003	2003-2004	Variation (quantité)	Variation (%)
Postes de travail					
Micro-ordinateurs de bureau	10 505	11 011	11 900[1]	889	8,1 %
Micro-ordinateurs portatifs	2 342	2 443	2 631[1]	188	7,7 %
Terminaux	834	331	103	- 228	- 68,9 %
Équipements de saisie	389	389	409	20	5,1 %
Équipements d'encaissement	4	4	4	—	0,0 %
Total des postes de travail	**14 074**	**14 178**	**15 047**	**869**	**6,1 %**
Imprimantes	3 217	3 235	3 054	- 181	- 5,6 %
Serveurs plate-forme micro	415	483	603	120	24,8 %
Serveurs plate-forme mini	49	52	50	- 2	- 3,8 %
Contrôleurs	119	119	34	- 85	- 71,4 %

1. En ce qui a trait aux 14 531 micro-ordinateurs, 14 059 ont des processeurs Pentium III ou Pentium IV. Par ailleurs, 472 micro-ordinateurs sont désuets et devront être remplacés à moyen terme.

4.3.2 Ressources consacrées aux technologies de l'information

Au total, les effectifs consacrés aux technologies de l'information en 2003-2004 excèdent de 51 ETC ceux de l'année précédente.

Cette augmentation provient principalement des projets de refontes des systèmes de l'impôt des sociétés, de l'impôt des particuliers et de la TPS ainsi que de la mise en place de la Direction de la coordination des refontes.

Tableau 17 Effectifs consacrés aux technologies de l'information

	ETC		
	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Administration	119	126	151
Continuité	603	619	597
Développement	303	382	430
Total	**1 025**	**1 127**	**1 178**

4.3.3 Projets de développement

Dans une perspective d'amélioration des services à la clientèle, le Ministère réalise des projets de développement systémique d'envergure. Il faut ainsi souligner les développements importants réalisés en 2003-2004 dans les projets suivants :

- La refonte du système de traitement de l'impôt des sociétés permet au Ministère d'améliorer la qualité de ses communications avec de la clientèle et de compléter la vision intégrée du dossier de l'entreprise. Au cours de l'exercice 2003-2004, la phase de l'architecture a été complétée, de même que deux livraisons de la phase de réalisation (juin et novembre 2003). Quatre autres livraisons sont prévues d'ici la fin du projet, en novembre 2005.
- L'actualisation des systèmes qui permettent au Ministère de traiter les déclarations de revenus des particuliers a été amorcée. Au cours de l'exercice financier 2003-2004, l'analyse préliminaire a été complétée. Les travaux de la phase d'architecture ainsi que les travaux préalables au démarrage des phases de la conception, de la réalisation et de l'implantation ont débuté. Il s'agit d'un projet important dont l'échéance est fixée à mars 2008.
- Le Ministère administre la TPS sur le territoire du Québec. Il doit donc s'arrimer aux changements apportés par la refonte des systèmes informatiques de l'ARC.

  Ainsi, en 2003-2004, le projet de refonte du système de la TPS a permis la réalisation d'une première phase, soit celle de l'adaptation des systèmes informatiques et des processus du Ministère afin d'utiliser, dès la mi-avril 2004, le nouveau système d'enregistrement de l'ARC. Les travaux de la deuxième phase, soit celle de l'analyse préliminaire de la poursuite du projet, sont en cours. Ils permettront d'entreprendre et d'évaluer la réalisation des travaux, en vue d'intégrer la refonte des systèmes informatiques de l'ARC, prévue en mai 2006, dans les opérations et les systèmes informatiques du Ministère.
- Dans le cadre du traitement de la déclaration de revenus de l'année d'imposition 2003, le Ministère a procédé à l'implantation de la première phase d'un projet utilisant une technologie novatrice, soit celle du lecteur de codes à barres bidimensionnels. Cette technologie permet l'inscription d'une quantité volumineuse de renseignements dans un espace virtuel relativement restreint.

  Ainsi, au moment de l'impression du formulaire de déclaration de revenus par un contribuable qui utilise un logiciel commercial, la technologie choisie par le Ministère fait appel à une fonctionnalité informatique permettant l'impression d'un code à barres bidimensionnel sur une page additionnelle. Cette page, contenant la totalité des informations de la déclaration de revenus des particuliers, est transmise au Ministère par le contribuable, sur support papier, avec les autres documents exigés. Lors de sa réception, un employé procède à la lecture du code à barres à l'aide de logiciels spécialisés.
- Le projet des services électroniques Clic Revenu, dans le cadre duquel plusieurs nouveaux services électroniques ont été proposés dans le site Internet ministériel.

5. Résultats liés aux autres exigences gouvernementales

5.1 *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*

La *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* prévoit, à l'article 29, que le Ministère fasse état de l'application de sa politique linguistique. À cet effet, le Ministère veille à ce que cette dernière soit respectée ainsi que les directives afférentes. Un site intranet linguistique est à la disposition de l'ensemble du personnel pour lui permettre d'obtenir plus rapidement des réponses à ses questions sur la langue. Il a été enrichi d'une section consacrée à la Politique linguistique. De plus, un service de courrier électronique assure une communication immédiate avec les linguistes. Des chroniques sur le français en général et sur les politiques linguistiques paraissent aussi de façon régulière dans le journal interne. Le Ministère a également participé de façon active aux travaux de l'intranet linguistique gouvernemental.

De plus, afin de bien servir les contribuables et les entreprises, certains services sont également offerts en anglais à la clientèle anglophone. Ceci est essentiel compte tenu de la portée des lois que le Ministère applique et des conséquences parfois très lourdes pour les entreprises du non-respect de ces lois. Cependant, le Ministère maintient une liaison constante avec l'Office québécois de la langue française afin de justifier ses choix concernant la langue à utiliser pour communiquer avec sa clientèle. D'ailleurs, il a apporté certains correctifs en exigeant, par exemple, que les sociétés produisent leur déclaration de revenus en français.

5.2 Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées

Dans le contexte du Plan d'embauche du gouvernement du Québec, le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées offre aux ministères et organismes la possibilité d'accueillir des travailleurs handicapés, et ce, pour une période maximale de 12 mois. Il s'agit d'un programme de la fonction publique financé par le Conseil du trésor. Pour la période 2003-2004, trois projets de stage ont été présentés par le Ministère au Secrétariat du Conseil du trésor. Le Ministère compte 87 personnes handicapées au sein de son personnel permanent ou occasionnel.

5.3 Programme gouvernemental d'accès à l'égalité

Le Programme gouvernemental d'accès à l'égalité en emploi, à l'intention des membres des groupes cibles (communautés culturelles, anglophones et autochtones), a pour objectif d'assurer une meilleure représentation des diverses composantes de la société québécoise au sein de la fonction publique. Un objectif d'embauche de 25 % de membres de ces groupes cibles s'applique à chacun des statuts d'emploi (régulier et occasionnel). Au cours du dernier exercice, le taux d'embauche a été de 3 % pour le personnel régulier et de 7 % pour le personnel occasionnel. Toutefois, ce résultat est partiel, puisqu'il n'inclut que les membres de groupes cibles qui ont accepté de s'identifier volontairement au moyen du formulaire *Accès à l'égalité en emploi*.

Le Ministère reconnaît l'importance de favoriser la représentation des membres de ces groupes cibles, puisque 627 personnes appartenant à de tels groupes font déjà partie de

son personnel permanent et occasionnel. Il poursuit les actions déjà engagées en vue de l'atteinte des objectifs d'embauche. Plus de détails sur l'embauche et la représentativité des groupes cibles sont fournis à l'annexe 7.

5.4 Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

À compter de 2003-2004, les ministères et organismes doivent faire état, dans leur rapport annuel de gestion, des actions entreprises pour donner suite aux recommandations les concernant contenues dans les rapports produits par le Vérificateur général. La présente section fait état de ce suivi.

Interventions gouvernementales dans le secteur des organismes sans but lucratif (OSBL)
(chapitre 2 du tome 1 du rapport 2002-2003 du Vérificateur général du Québec)

Le Vérificateur général a recommandé au ministère du Revenu	Actions entreprises
Connaissance du secteur et des risques	
• de poursuivre ses efforts afin d'améliorer sa connaissance des organismes sans but lucratif et des organismes de bienfaisance enregistrés.	Un fichier portant sur les OSBL a été constitué en vue de réaliser une analyse de leur comportement fiscal pendant quatre années consécutives.
Enregistrement et inscription des organismes	
• de s'assurer de la qualité de l'information dont il dispose concernant ces organismes ; • d'enregistrer les organismes sans but lucratif et les organismes de bienfaisance enregistrés selon leur catégorie.	À compter de novembre 2004, le Ministère effectuera l'enregistrement systématique, dans ses fichiers, des OSBL nouvellement constitués et effectuera le suivi de la non-production de déclarations. La transmission du formulaire d'inscription aux nouveaux OSBL (environ 2 000 par année) est en cours de réalisation et devrait se terminer d'ici la fin de 2004. Selon le plan, 15 000 OSBL additionnels inscrits au fichier de l'impôt des sociétés seront, par la suite, intégrés au processus.
Dispositions fiscales prévues pour les organismes sans but lucratif	
• de revoir les mécanismes de contrôle et de suivi concernant leurs activités afin de s'assurer qu'ils se conforment aux dispositions fiscales.	Un nouveau formulaire simplifié de déclaration de revenus des sociétés (CO-17 spéciale) ainsi qu'un guide ont été conçus par le Ministère à l'intention des OSBL. Ce formulaire sera disponible à compter de novembre 2004. Des modifications systémiques sont nécessaires pour traiter le formulaire et instaurer le suivi de la non-production. Ce nouveau formulaire simplifié constitue un allégement administratif pour les OSBL et comprend des indicateurs facilitant le repérage, pour le Ministère, de la non-production.

Qualité de l'information sur la performance
(chapitre 4 du tome 1 du rapport 2002-2003 du Vérificateur général du Québec)

Le Vérificateur général a recommandé aux entités ayant conclu une convention de performance et d'imputabilité (CPI)	Actions entreprises
Afin que l'information sur la performance fasse systématiquement le lien entre les résultats et les objectifs préalablement définis	
• de fixer des cibles claires et réalistes traduisant leurs attentes, tant au regard de l'exercice visé par la reddition de comptes qu'au regard des exercices subséquents ; • d'expliquer adéquatement les écarts significatifs entre les cibles visées et les résultats mesurés.	Le Centre de perception fiscale déterminera une cible pour chacun des indicateurs de sa CPI à partir de 2004-2005. De plus, la définition du délai moyen de règlement sera révisée. À partir de 2003-2004, le Centre expliquera adéquatement les écarts significatifs entre les cibles visées et les résultats mesurés.
Afin que l'information sur la performance présente les résultats dans le bon contexte	
• de préciser les moyens préconisés pour démontrer la capacité à maintenir ou à améliorer la performance attendue ; • de traiter des risques et des mesures visant à contrer leurs effets sur la performance ; • de discerner l'influence des facteurs internes de celle des facteurs externes quant aux résultats présentés.	À partir du rapport 2003-2004, le Centre présentera les moyens qui permettront de maintenir ou d'améliorer la performance. De plus, il traitera des principaux risques entourant l'atteinte des résultats, en particulier la facturation et les arrivages. Enfin, il fera état de l'apport des partenaires, notamment en ce qui concerne la compensation des créances.
Afin que l'information sur la performance présente une information comparative	
• de présenter des résultats atteints par des entités poursuivant des missions semblables ou offrant des services similaires.	Le Centre a déjà procédé aux deux comparaisons externes suivantes : • la première en 1998-1999, avec l'Agence du revenu du Canada (ARC), où il a été estimé que plusieurs différences rendaient les comparaisons assez difficiles ; • la seconde en 2000-2001, avec Bell Canada, où les différences observées entre les deux organisations étaient tellement grandes qu'il a été impossible de tirer des conclusions pertinentes.

Suivi de vérifications de l'optimisation des ressources en développement des systèmes d'information du ministère du Revenu
(chapitre 6 du tome 1 du rapport 2002-2003 du Vérificateur général du Québec)

Le Vérificateur général avait recommandé au ministère du Revenu[5]	Actions entreprises
Estimation des projets	
• de cumuler les données nécessaires afin d'appuyer et d'améliorer les estimations produites. Suivi effectué par le Vérificateur général : Recommandation partiellement appliquée – Progrès insatisfaisants.	Le guide d'estimation de projet comprend les activités relatives à l'amélioration des barèmes et des paramètres présents dans l'outil pour obtenir des estimations qui reflètent de plus en plus la réalité. L'estimation des efforts et des coûts des projets couvre plusieurs secteurs, dont ceux des services aux utilisateurs, de la Direction du traitement informatique, du Service des formulaires et du Service des solutions Web et de l'ingénierie de l'information.
Assurance qualité et revue par les pairs	
• de revoir ses mécanismes d'assurance qualité au regard du développement des systèmes d'information pour qu'ils portent tant sur la conformité des biens livrables et des activités que sur l'efficience de ces dernières et pour que l'indépendance ou, à défaut, l'objectivité soit davantage assurée quant à l'exercice de cette fonction ; Suivi effectué par le Vérificateur général : Recommandation partiellement appliquée – Progrès insatisfaisants.	Le cadre de gestion mis en place et suivi par la Direction de la coordination des refontes des systèmes (DCRS) couvre l'assurance qualité. Le cadre de gestion est utilisé pour les projets majeurs des refontes et, ultérieurement, pour les autres projets du Ministère. De plus, un plan d'assurance qualité global est en cours d'élaboration. Concernant la revue par les pairs, le Ministère prépare un processus comprenant un outil et des guides pour gérer le processus d'assurance qualité des biens livrables. Ce processus sera utilisé pour les projets liés aux refontes et les autres projets du Ministère. Le processus comprend la liste des biens livrables pour lesquels l'assurance qualité doit être assumée, la mise en place d'un plan d'assurance qualité et le suivi de l'approbation des biens livrables.
• de faire en sorte que les revues réalisées par les pairs soient mieux encadrées et conduites plus systématiquement. Suivi effectué par le Vérificateur général : Recommandation partiellement appliquée – Progrès insatisfaisants.	

5. Dans ce chapitre, le Vérificateur général fait état du suivi qu'il a effectué en 2002-2003 concernant des recommandations contenues dans son rapport de 1999-2000. Les constats faits par le Vérificateur général en 2002-2003 sont présentés après chaque recommandation tirée du rapport de 1999-2000, tandis que les actions entreprises par le Ministère à la suite de ces constats figurent dans la colonne de droite.

Le Vérificateur général avait recommandé au ministère du Revenu	Actions entreprises
Gestion des bénéfices	
• d'actualiser périodiquement ses estimations quant aux bénéfices escomptés et de revoir, s'il y a lieu, ses stratégies de développement de système et de récupération des bénéfices ; Suivi effectué par le Vérificateur général : Recommandation partiellement appliquée – Progrès insatisfaisants.	En décembre 2003, le Ministère a établi un plan d'action qui prévoit la mise à jour de la politique actuelle et la production d'un guide de l'utilisateur. Les travaux du comité de travail ont débuté en janvier 2004 et visent, notamment, à appliquer les recommandations du Vérificateur général. Le dépôt de la politique révisée est prévu pour septembre 2004.
• de mettre en place les mécanismes de récupération des bénéfices avant le déploiement des différentes composantes d'un nouveau système d'information ; Suivi effectué par le Vérificateur général : Recommandation partiellement appliquée – Progrès insatisfaisants.	
• de s'assurer que tous les bénéfices escomptés sont obtenus conformément à l'échéancier et de justifier les écarts, le cas échéant. Suivi effectué par le Vérificateur général : Recommandation partiellement appliquée – Progrès insatisfaisants.	
Suivi des activités de développement de système	
• d'améliorer le suivi des projets de développement de système d'information : – en tenant compte de tous les changements demandés et apportés en cours de réalisation ; Suivi effectué par le Vérificateur général : Recommandation non appliquée. – en considérant, lors des suivis mensuels, l'ensemble des efforts et des coûts engagés ; Suivi effectué par le Vérificateur général : Recommandation partiellement appliquée – Progrès insatisfaisants. – en comparant l'effort et le coût réel avec les prévisions initiales. Suivi effectué par le Vérificateur général : Recommandation partiellement appliquée – Progrès insatisfaisants.	Le Ministère a statué sur l'outil de gestion à utiliser pour la réalisation de projets. Il s'agit de MS Project, qui permet une planification et un suivi des efforts. La DCRS a appliqué un concept de bureau de projets qui a la responsabilité de mettre en place et de suivre le cadre de gestion permettant de définir les modalités de suivi des activités de développement de systèmes. Ces modalités comprennent les éléments suivants : former et accompagner les gestionnaires de projets, définir la structure des planifications, offrir les outils de planification, décrire les indicateurs de gestion, présenter les gabarits, entre autres, de revue de projets et de comptes rendus, décrire la structure du manuel d'organisation et du plan de communication, etc. Le cadre de gestion présente également la gestion des indicateurs de gestion. Aussi, un gabarit pour les planifications MS Project offre la gestion intégrée des indicateurs. Ces indicateurs permettent, entre autres, un contrôle des dépassements et de la performance des équipes de projets. Pour la gestion des demandes de changement, un processus et un registre sont définis dans le cadre de gestion. La DCRS s'assure du respect et de l'utilisation du processus et du registre.

Le Vérificateur général avait recommandé au ministère du Revenu	Actions entreprises
Reddition de comptes	
• de fournir une information complète à l'Assemblée nationale relativement à ses activités de développement de système d'information et, notamment, de faire ressortir dans son rapport annuel d'activité dans quelle mesure et pourquoi la fonctionnalité, le coût, le délai et les bénéfices des systèmes développés diffèrent des prévisions en plus d'énoncer les motifs pour lesquels les exigences du Conseil du trésor ne sont pas entièrement respectées. Suivi effectué par le Vérificateur général : Recommandation partiellement appliquée – Progrès insatisfaisants.	La reddition de comptes du Ministère est, notamment, fondée sur le Plan d'action ministériel, pour lequel un suivi trimestriel est effectué. Par ailleurs, les informations présentées dans le rapport annuel de gestion du Ministère sont conformes aux exigences du guide publié par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT). De plus, comme cela est exigé, le Ministère dépose annuellement son plan de gestion des ressources informationnelles et transmet au SCT son bilan de ressources informationnelles. Ainsi, à titre d'exemple, dans le cadre du projet des échanges électroniques, le Ministère a produit au SCT des rapports semestriels sur tous les aspects des travaux (coûts, respect des échéances, utilisation des ressources, etc.). À la suite du dépôt de son plan quinquennal d'investissements en technologies de l'information, un suivi trimestriel est déposé à l'intention des autorités ministérielles. Les projets majeurs de développement (par exemple, les refontes) font également l'objet d'une reddition de comptes fréquente aux autorités ministérielles.

5.5 Protection des renseignements personnels

Dans la foulée du plan d'action gouvernemental sur la protection des renseignements personnels, le Ministère s'est doté d'une organisation efficace en ce qui concerne la protection des renseignements confidentiels. À cet égard, le renforcement du rôle stratégique du Comité ministériel de protection des renseignements confidentiels, la mise sur pied d'une direction qui se consacre exclusivement aux modalités d'accès et à la protection des renseignements ainsi que la mise en œuvre du Réseau des répondants en accès et en protection complètent cette structure organisationnelle. Ces différents intervenants assurent un suivi rigoureux des mandats découlant du Plan d'action en matière de protection des renseignements.

Afin que le personnel adopte et démontre un comportement exemplaire en matière de protection des renseignements confidentiels et soit ainsi guidé par les valeurs du Ministère, ce dernier privilégie une démarche ministérielle annuelle de sensibilisation liée à la confidentialité, visant la mobilisation des gestionnaires et du personnel. C'est ainsi que les gestionnaires ont échangé avec leur personnel sur l'importance de la protection des renseignements confidentiels, avant la signature de la déclaration de discrétion, et que l'ensemble du personnel du Ministère a signé sa déclaration de discrétion. À cette occasion, les directions générales ont réalisé des activités de sensibilisation et de formation favorisant les échanges et la compréhension de l'importance de la protection des renseignements. De plus, cette activité marque l'occasion pour les gestionnaires et le

personnel de démontrer leur appréciation, qui est ensuite prise en compte pour l'amélioration des processus de travail du Ministère. Enfin, des attentes en matière de protection des renseignements ont été signifiées à tous les gestionnaires.

Plusieurs autres actions visant à sensibiliser et à former le personnel ont été prises au cours de l'exercice. Ainsi, des sessions de formation ont été dispensées aux gestionnaires et aux employés, plusieurs articles ont été publiés dans le journal interne et un résumé des règles de confidentialité a été élaboré. De plus, le Ministère accorde une grande importance à la prise en considération des recommandations de la Commission d'accès à l'information du Québec. À cet effet, un suivi des recommandations formulées est exercé.

Le Ministère, par l'intermédiaire des directions générales visées, a traité 256 demandes d'accès aux documents dans le cadre de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* au cours de l'exercice financier 2003-2004. Ce nombre représente une augmentation de 3 % des demandes d'accès reçues au Ministère.

5.6 Applications des articles 94, 94.0.1 et 94.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*

Présentation générale

Selon les articles 94 et 94.0.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu* (LRQ, c. M-31) [LMR], le gouvernement peut remettre des droits, rembourser des montants payés par erreur ou remettre une dette relative au programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail prévu à la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale*. Ces remises peuvent être faites en vertu d'un règlement général, par un arrêté spécial ou par un décret général ou particulier. Il revient au ministre du Revenu de déposer à l'Assemblée nationale du Québec un état détaillé de ces remises dans les quatre mois de la fin de l'année financière au cours de laquelle de telles remises sont faites ou, si l'Assemblée ne siège pas, dans les 30 jours de la reprise de ses travaux.

Par ailleurs, l'article 94.1 de la LMR prévoit la possibilité, pour le ministre du Revenu, de renoncer ou d'annuler des intérêts, des pénalités ou des frais. Le ministre doit déposer à l'Assemblée nationale un sommaire statistique de ces renonciations et annulations dans le délai mentionné précédemment.

Cet état et ce sommaire statistique sont présentés dans le rapport annuel 2003-2004. Lors des exercices antérieurs, ils ont fait l'objet de dépôts distincts à l'Assemblée nationale du Québec.

Remises de droits en vertu de l'article 94 de la LMR

Toutes les remises de droits, au cours de l'exercice 2003-2004, ont été effectuées en vertu du décret 655-99, concernant un règlement de remise pour certains appareils automatiques. Ce décret date du 9 juin 1999 et a été publié dans la *Gazette officielle du Québec* le 23 juin 1999.

Tableau 18 État détaillé des remises de droits en vertu de l'article 94 de la LMR
Période du 1er avril 2003 au 31 mars 2004

	Nombre de cas	Remises accordées
Décret 655-99 – Appareils automatiques	101	3 855 994,51 $
Total	**101**	**3 855 994,51 $**

Remises de dettes en vertu de l'article 94.0.1 de la LMR

Aucune remise de dette n'a été effectuée en 2003-2004 en vertu de l'article 94.0.1 de la LMR.

Renonciations et annulations d'intérêts, de pénalités et de frais en vertu de l'article 94.1 de la LMR

Le bulletin d'interprétation LMR 94.1-1/R3 encadre l'application de l'article 94.1 en énonçant les circonstances générales devant conduire à son application et les principes devant régir l'exercice de ce pouvoir. Ainsi, il est permis de renoncer ou d'annuler des intérêts, des pénalités ou des frais dans l'une des situations suivantes :

- situations exceptionnelles et indépendantes de la volonté du contribuable ou du mandataire (par exemple, un décès dans la famille immédiate ou une calamité naturelle, comme l'inondation survenue au Saguenay, à l'été 1996, ou la tempête de verglas survenue dans l'Ouest du Québec, en janvier 1998) ;
- actions attribuables au Ministère (par exemple, des erreurs dans la documentation ou un retard indu dans le traitement).

Le tableau suivant présente le nombre et la valeur des renonciations et des annulations effectuées par le ministre au cours de l'exercice financier 2003-2004.

Tableau 19 Sommaire statistique – Renonciations et annulations d'intérêts, de pénalités et de frais en vertu de l'article 94.1 de la LMR

Période du 1er avril 2003 au 31 mars 2004

	Nombre	Intérêts	Pénalités	Frais	Total
Impôts des particuliers et des sociétés	9 661	10 123 109 $	490 757 $	2 031 $	10 615 897 $
Retenues à la source, taxes à la consommation, droits et permis	13 545	7 255 693 $	18 518 764 $	s. o.	25 774 457 $
Oppositions	69	81 434 $	24 478 $	s. o.	105 912 $
Mesures de perception	2 004	4 509 307 $	897 695 $	1 371 775 $	6 778 777 $
Total des renonciations et des annulations	**25 279**	**21 969 543 $**	**19 931 694 $**	**1 373 806 $**	**43 275 043 $**
Total des intérêts, des pénalités et des frais		**272 565 709 $**	**141 183 066 $**	**22 367 018 $**	**436 115 793 $**
Proportion des renonciations et des annulations[1]		7,5 ‰	12,4 ‰	5,8 ‰	9,0 ‰

1. Le total utilisé afin de calculer cette proportion inclut le total des renonciations et des annulations ainsi que le total des intérêts, des pénalités et des frais.

5.7 Politique concernant la santé des personnes au travail

Des travaux d'actualisation de la politique ministérielle concernant la santé des personnes au travail ont été entrepris en 2003-2004. La nouvelle politique, qui doit être approuvée au cours de 2004-2005, répondra aux orientations de la *Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise.*

Pour relever le défi de la qualité des services à la clientèle si étroitement lié à la présence et à l'état de santé des personnes au travail, et dans le but de diminuer l'absentéisme pour des motifs de santé, le Ministère s'engagera à demeurer proactif dans la recherche de nouvelles mesures de prévention et d'intervention et à consolider les actions qu'il mène déjà en santé au travail, notamment,

- le Programme d'aide aux employées et aux employés ;
- les mesures préventives concernant les manifestations de violence dans les rapports avec la clientèle externe ;
- le cadre de référence en matière de violence et de harcèlement au travail ;
- la préparation d'un nouveau cadre de référence qui intégrera également le harcèlement psychologique au travail afin de répondre aux futures dispositions de la *Loi sur les normes du travail*, prévue le 1er juin 2004 ;
- le programme de promotion de la santé et de la qualité de vie au travail ;
- le cadre d'intervention en santé et sécurité du travail et en mesures d'urgence.

Enfin, à compter de 2004, un bilan des moyens pris par le Ministère pour assurer l'application de cette politique sera déposé tous les trois ans au Secrétariat du Conseil du trésor.

Annexe 1

Lois appliquées en tout ou en partie par le Ministère

Le Ministère remplit ses divers mandats en vertu principalement des lois suivantes :

Lois appliquées par le Ministère

- *Loi concernant l'impôt sur le tabac* (LRQ, chapitre I-2)
- *Loi sur les impôts* (LRQ, chapitre I-3)
- *Loi concernant l'application de la Loi sur les impôts* (LRQ, chapitre I-4)
- *Loi sur les licences* (LRQ, chapitre L-3)
- *Loi sur le ministère du Revenu* (LRQ, chapitre M-31)
- *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* (LRQ, chapitre P-2.2)
- *Loi sur le remboursement d'impôts fonciers* (LRQ, chapitre R-20.1)
- *Loi sur la taxe de vente du Québec* (LRQ, chapitre T-0.1)
- *Loi concernant la taxe sur les carburants* (LRQ, chapitre T-1)

Lois ayant cessé de s'appliquer à l'égard de certaines situations

- *Loi favorisant le développement industriel au moyen d'avantages fiscaux* (LRQ, chapitre D-9)
- *Loi sur les droits successoraux* (LRQ, chapitre D-13.2)
- *Loi concernant les droits sur les transferts de terrains* (LRQ, chapitre D-17)
- *Loi concernant l'impôt sur la vente en détail* (LRQ, chapitre I-1)
- *Loi sur la sécurité du revenu* (LRQ, chapitre S-3.1.1)
- *Loi sur les stimulants fiscaux au développement industriel* (LRQ, chapitre S-34)
- *Loi concernant la taxe sur la publicité électronique* (LRQ, chapitre T-2)
- *Loi concernant la taxe sur les repas et l'hôtellerie* (LRQ, chapitre T-3)
- *Loi concernant la taxe sur les télécommunications* (LRQ, chapitre T-4)

Lois appliquées partiellement par le Ministère

- *Loi sur les centres financiers internationaux* (LRQ, chapitre C-8.3)
- *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre* (LRQ, chapitre D-7.1)
- *Loi sur la fiscalité municipale* (LRQ, chapitre F-2.1)
- *Loi sur les normes du travail* (LRQ, chapitre N-1.1)
- *Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec* (LRQ, chapitre R-5)
- *Loi sur le régime de rentes du Québec* (LRQ, chapitre R-9)
- *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* (LRQ, chapitre S-32.001)
- *Loi sur la taxe d'accise*, parties VIII, IX et annexes (LRC, 1985, chapitre E-15)

Annexe 2
Lois sanctionnées et règlements adoptés en 2003-2004

Lois sanctionnées

Projet de loi n° 3
(chapitre 2 des lois de 2003)

Loi modifiant la Loi sur les impôts, la Loi sur la taxe de vente du Québec et d'autres dispositions législatives

Cette loi a été sanctionnée le 3 juillet 2003.

Cette loi a pour objet principal d'harmoniser la législation fiscale du Québec avec celle du Canada. À cet effet, elle donne suite à certaines mesures d'harmonisation annoncées dans les discours sur le budget du ministre d'État à l'Économie et aux Finances du 9 mars 1999, du 14 mars 2000 et du 29 mars 2001 ainsi que dans les bulletins d'information 99-1 du 30 juin 1999, 2000-4 du 29 juin 2000, 2000-6 du 20 octobre 2000, 2000-7 du 27 octobre 2000, 2000-10 du 21 décembre 2000, 2001-6 du 5 juillet 2001 et 2001-13 du 20 décembre 2001.

Projet de loi n° 10
(chapitre 9 des lois de 2003)

Loi donnant suite au discours sur le budget du 1er novembre 2001, à l'énoncé complémentaire du 19 mars 2002 et à certains autres énoncés budgétaires

Cette loi a été sanctionnée le 10 décembre 2003.

Cette loi modifie diverses lois afin de donner suite principalement au discours sur le budget du 1er novembre 2001, à l'énoncé complémentaire à la politique budgétaire du gouvernement du 19 mars 2002 et aux bulletins d'information 2001-3 du 9 avril 2001, 2001-5 du 13 juin 2001, 2001-6 du 5 juillet 2001, 2001-10 du 24 septembre 2001, 2001-11 du 26 septembre 2001, 2001-12 du 1er novembre 2001, 2001-13 du 20 décembre 2001, 2002-6 du 17 juin 2002 et 2002-8 du 11 juillet 2002 publiés par le ministère des Finances. Elle donne également lieu, de manière accessoire, au discours sur le budget du 12 juin 2003.

Règlements adoptés

Arrêté ministériel du 5 décembre 2003

Cet arrêté ministériel modifie les tables de retenues à la source pour l'application de la *Loi sur les impôts* (LRQ, chapitre I-3) et de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (LRQ, chapitre R-9). Les nouvelles tables sont entrées en vigueur le 1er janvier 2004.

Décret n° 1282-2003 du 3 décembre 2003

Ces règlements sont entrés en vigueur le 17 décembre 2003.

Ce décret édicte douze règlements modifiant les règlements d'ordre fiscal suivants :

- Règlement d'application de la Loi concernant l'impôt sur le tabac (D. 1929-86 du 16 décembre 1986) ;
- Règlement sur les impôts (RRQ, 1981, c. I-3, r.1) ;
- Règlement sur l'administration fiscale (RRQ, 1981, c. M-31, r.1) ;
- Règlement sur les exemptions fiscales consenties à certains organismes internationaux gouvernementaux ainsi qu'à certains de leurs employés et membres de leur famille (D. 1799-90 du 19 décembre 1990) ;
- Règlement sur les exemptions fiscales consenties à certains organismes internationaux non gouvernementaux ainsi qu'à certains de leurs employés et membres de leur famille (D. 1285-87 du 19 août 1987) ;
- Règlement sur les privilèges fiscaux consentis aux membres d'une mission diplomatique ou d'un poste consulaire et aux membres de leur famille (D. 1466-98 du 27 novembre 1998) ;
- Règlement de remise à l'égard de certaines fournitures de véhicule routier (D. 206-2000 du 1er mars 2000) ;
- Règlement sur la taxe de vente du Québec (D. 1607-92 du 4 novembre 1992) ;
- Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants (RRQ, 1981, c. T-1, r.1) ;
- Règlement modifiant le Règlement sur les impôts (D. 1631-96 du 18 décembre 1996) ;
- Règlement modifiant le Règlement sur les impôts (D. 1451-2000 du 13 décembre 2000) ;
- Règlement modifiant le Règlement sur les exemptions fiscales consenties à certains organismes internationaux gouvernementaux ainsi qu'à certains de leurs employés et membres de leur famille (D. 1451-2000 du 13 décembre 2000).

Décret 94-2004 du 4 février 2004

Ce règlement est entré en vigueur le 18 février 2004.

Ce décret édicte le règlement suivant :

- Règlement de remise de la taxe de vente du Québec sur l'apport de biens au Québec dans le cadre des 3e Championnats du monde d'athlétisme jeunesse de l'Association internationale des fédérations d'athlétisme.

Annexe 3
Organigramme au 31 mars 2004

Annexe 4
Titulaires des fonctions au 31 mars 2004

Ministre
Lawrence S. Bergman

Bureau de la sous-ministre et Secrétariat général

Sous-ministre
Diane Jean

Directeur du Bureau de la sous-ministre et secrétaire général
Norbert Boudreau

Directrice des Communications
Carole Lafond

Directeur du Traitement des plaintes
Gaëtan Hallé

Directeur de la Vérification interne et des Enquêtes
Claude Gauthier

Direction générale de la Capitale-Nationale et des régions

Sous-ministre adjointe et directrice générale
Mireille Picard

Directeur des Services techniques
Marc Lemieux

Directeur principal des Pensions alimentaires
Michel Stewart

Directrice centrale de la Cotisation et de la Comptabilisation
Céline Goyette

Directeur régional de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec
Pierre Bérubé

Directeur régional du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
Michel Lepage

Directrice régionale de la Côte-Nord
Line Paulin, par intérim

Directeur régional de l'Estrie
André Fauteux

Directrice régionale de la Mauricie et du Centre-du-Québec
Christiane Leblcu

Directrice régionale de l'Outaouais
Jacquie Poissant

Directrice régionale de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches
Line Paulin

Directeur régional du Saguenay–Lac-Saint-Jean
Denis Gendron

Direction générale de la métropole

Sous-ministre adjointe et directrice générale
Rollande Montsion

Directeur de la Gestion des projets et de l'Organisation
Danny Pagé

Directrice de la Planification et de la Gestion de l'information
Martine Fourcaudot

Directeur régional de Montréal-Centre
Pierre Leclerc

Directrice régionale de Montréal-Est
Louise Morin, par intérim

Directrice régionale de Montréal-Ouest
Camelia Attya

Directeur régional de Laval, des Laurentides et de Lanaudière
Roger Pelletier

Directrice régionale de la Montérégie
Carole Imbeault

Directeur central de la Cotisation et de la Comptabilisation
Pierre Chevrier

Directrice du Bureau de Toronto
Diane Racine, par intérim

Direction générale du traitement et des technologies

Sous-ministre adjoint et directeur général
Pierre Boisvert

Directrice du Soutien à la gestion
Ida Falardeau

Directrice des Systèmes des entreprises
Nicole Méthot

Directeur des Systèmes des particuliers
Yvon Bordeleau

Directrice des Méthodes et des Procédés
Suzanne Létourneau

Directeur de la Coordination des refontes des systèmes
René Poulin

Directeur des Solutions d'affaires électroniques
Jean-Guy Parent

Directeur du Traitement informatique
Yves Saint-Jacques

Directeur central du Traitement – Québec
Gaston Boucher

Directeur central du Traitement – Montréal
Guy Paquin

Centre de perception fiscale

Directeur général
Jean-Guy Tessier

Directeur des Services administratifs et techniques
Richard Demers

Directeur régional de la Perception – Laval, Laurentides et Lanaudière
Claude Girard

Directrice régionale de la Perception – Montréal
Lise Hamel

Directeur régional de la Perception – Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches
Marcel A. Turgeon

Directrice régionale de la Perception – Outaouais
Claire Garceau

Directrice régionale de la Perception – Autres régions
Line Lantier

Directeur régional de la Perception – Montérégie
Michel Marcotte

Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche

Sous-ministre adjoint et directeur général
Raymond Boisvert

Directeur des Systèmes administratifs et du Soutien à l'organisation
Daniel Pageau

Directrice générale adjointe des Ressources financières et matérielles
Carole Boisvert, par intérim

Directeur général adjoint de la Recherche fiscale
Pierre-J. Bouchard

Directrice générale adjointe de la Planification et des Programmes
Brigitte Portelance

Directeur général adjoint des Ressources humaines
Alain Blouin

Direction générale de la législation et des enquêtes

Sous-ministre adjoint et directeur général
François T. Tremblay

Directrice centrale de l'Accès à l'information et de la Protection des renseignements confidentiels
Lyne Bergeron

Directeur des Affaires autochtones
André Forget

Directrice des Lois sur les impôts
Josée Morin

Directeur des Lois sur les taxes et l'administration fiscale
Serge Bouchard

Directrice des Oppositions – Montréal
Louise Haspect

Directrice des Oppositions – Québec
Michèle Camirand

Directrice des Services administratifs
Ginette St-Laurent, par intérim

Directeur des Services informatiques
Raymond Hébert

Directeur principal des Enquêtes
Alain Dufour

Directeur des Affaires juridiques du Revenu – Ministère de la Justice
Jean-Pierre Bergeron

Directeur du Contentieux du Revenu – Ministère de la Justice
Paul Veillette

Annexe 5
Principaux documents d'information publiés en 2003-2004

- *Nouvelles fiscales* (publication trimestrielle)
- *Entente internationale concernant la taxe sur les carburants et Manuel des procédures* (IN-322)
- *Vers une saine concurrence dans l'industrie du vêtement* (IN-262)
- *L'assurance médicaments* (IN-113)
- *Les marchés aux puces* (IN-255)
- *Dois-je m'inscrire au Ministère ?* (IN-202)
- *Le versement des pensions alimentaires – La demande d'exemption* (IN-900)
- *Les personnes handicapées et la fiscalité* (IN-133)
- *Bulletin d'information sur le versement des pensions alimentaires* (IN-906.3)
- *Crédit d'impôt pour frais de scolarité ou d'examen* (IN-112)
- *Renseignements généraux sur la TVQ et la TPS/TVH* (IN-203)
- *Les nouveaux arrivants et l'impôt* (IN-119)
- *La perception des pensions alimentaires – Le débiteur ou le créancier réside à l'extérieur du Québec* (IN-904)
- *Le crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée* (IN-102)
- *La TVQ, la TPS/TVH et l'alimentation* (IN-216)
- *Les successions et la fiscalité* (IN-313)
- *Les oppositions – C'est votre recours, contribuez à sa qualité !* (IN-308)
- *Les paiements d'impôt par versements (acomptes provisionnels)* (IN-105)
- *La TPS, la TVQ et les véhicules routiers* (IN-624)

Annexe 6

Bureaux du ministère du Revenu du Québec au 31 mars 2004

Bureaux	Adresses
Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec	19, rue Perreault Ouest, RC Rouyn-Noranda (Québec) J9X 6N5
Bas-Saint-Laurent et Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	212, avenue Belzile, bureau 250 Rimouski (Québec) G5L 3C3
Capitale-Nationale – Bureau local	200, rue Dorchester Québec (Québec) G1K 5Z1
Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches	3800, rue de Marly Sainte-Foy (Québec) G1X 4A5
Côte-Nord	391, avenue Brochu, bureau 1.04 Sept-Îles (Québec) G4R 4S7
Estrie	2665, rue King Ouest, 4e étage Sherbrooke (Québec) J1L 2H5
Laval, Laurentides et Lanaudière	4, Place-Laval, bureau RC-150 Laval (Québec) H7N 5Y3
Mauricie et Centre-du-Québec	225, rue des Forges, bureau 400 Trois-Rivières (Québec) G9A 2G7
Montérégie	Place-Longueuil 825, rue Saint-Laurent Ouest Longueuil (Québec) J4K 5K5 855, boulevard Industriel Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 7Y7 101, rue du Roi Sorel-Tracy (Québec) J3P 4N1
Montréal-Centre	Complexe Desjardins 150, rue Sainte-Catherine Ouest C. P. 3000, succursale Desjardins Montréal (Québec) H5B 1A4
Montréal-Est	Village Olympique, pyramide Est 5199, rue Sherbrooke Est, bureau 4000 Montréal (Québec) H1T 4C2
Montréal-Ouest	Les Galeries Saint-Laurent 2215, boulevard Marcel-Laurin Saint-Laurent (Québec) H4R 1K4
Outaouais	170, rue de l'Hôtel-de-Ville, 6e étage Gatineau (Québec) J8X 4C2
Saguenay–Lac-Saint-Jean	2154, rue Deschênes Jonquière (Québec) G7S 2A9
Toronto	1504–20, Queen Street West Toronto, Ontario M5H 3S3

Annexe 7
Embauche et représentativité

Reddition de comptes pour la période de référence du 1er avril 2003 au 31 mars 2004

1. Renseignements généraux

L'embauche

	Permanents (y compris les temporaires)	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	330	1 335	160	72

Nombre d'employés permanents et temporaires en date du 31 mars 2004

Effectif total (personnes) 7 547*

* Inclut 16 employés sans postes (hors structure, excédentaires, congés sans solde).

2. Membres de communautés culturelles, autochtones et anglophones

Rappel de l'objectif :

Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés permanents (y compris les temporaires), occasionnels, stagiaires et étudiants provenant des membres des communautés culturelles, des anglophones et des autochtones, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

Le taux d'embauche

	Permanents				Occasionnels			
	CC	Angl.	Aut.	Global	CC	Angl.	Aut.	Global
Nombre de personnes embauchées	8	2	0	10	75	9	4	88
Pourcentage	2 %	1 %	0 %	3 %	6 %	1 %	0 %	7 %

	Étudiants				Stagiaires			
	CC	Angl.	Aut.	Global	CC	Angl.	Aut.	Global
Nombre de personnes embauchées	74	4	1	79	8	2	0	10
Pourcentage	46 %	25 %	1 %	49 %	11 %	3 %	0 %	14 %

Rappel de l'objectif :

Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 %.

Le taux de représentativité

	Permanents (y compris les temporaires)			
	CC	Angl.	Aut.	Global
Représentativité en nombre	262	35	8	372
Pourcentage	3,5 %	0,5 %	0,1 %	4,9 %

3. Personnes handicapées

Rappel de l'objectif :

Atteindre la cible ministérielle de représentativité de 2 %.

Le taux de représentativité

	Permanents (y compris les temporaires)
Nombre de personnes embauchées	0
Représentativité en nombre	67
Pourcentage (représentativité)	0,9 %

4. Femmes

Niveau de représentation

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel*	Personnel technicien assimilé	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier
Représentativité en nombre	165	1 036	2 516	2 540	-	-
Pourcentage	38,1 %	44,1 %	57,8 %	79,1 %	-	-

* Inclut 16 employés sans postes (hors structure, excédentaires, congés sans solde).

Rapport annuel de gestion **2003-2004**

Centre de perception fiscale

Madame Diane Jean

Sous-ministre du Revenu

3800, rue de Marly

Sainte-Foy (Québec) G1X 4A5

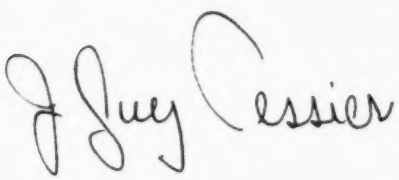
Madame la Sous-Ministre,

Je suis fier de vous présenter le rapport annuel de gestion du Centre de perception fiscale pour l'exercice financier 2003-2004.

En plus de présenter la structure et la mission du Centre, ce rapport présente les résultats financiers, les travaux reliés à l'amélioration des services aux citoyens, les projets mobilisateurs des ressources humaines, la réalisation de projets particuliers et les mécanismes de reddition de comptes qui renseignent sur l'efficacité du Centre. À ce sujet, les commentaires du Vérificateur général, dans son rapport concernant l'examen effectué sur les agences et les unités autonomes de service, sont éloquents.

Veuillez agréer, Madame la Sous-Ministre, l'expression de mes meilleurs sentiments.

Le directeur général,



Jean-Guy Tessier

Sainte-Foy, août 2004

Message du directeur général

Je suis très fier de présenter le rapport annuel de gestion du Centre de perception fiscale pour l'exercice financier 2003-2004.

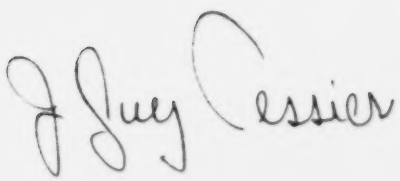
À la lecture du rapport, nous pouvons constater que le Centre, avec un budget de 76,7 millions de dollars, a pu recouvrer des recettes fiscales de 1 milliard 180 millions de dollars et produire des revenus de l'ordre de 96 millions, ce qui constitue une performance digne de mention. Pour l'exercice 2003-2004, le Centre a augmenté sa capacité de production, ce qui lui a permis, malgré une augmentation importante des arrivages de l'ordre de 11 %, soit de 151,9 millions de dollars, de demeurer quand même en contrôle des comptes débiteurs de l'État.

Par ailleurs, au niveau ministériel, l'expertise du Centre a été mise à contribution concernant le traitement de la non-production en matière de taxes et de retenues à la source. À compter du 1er avril 2004, le Centre a pris en charge cette activité, qui était effectuée auparavant par d'autres directions générales du ministère du Revenu.

Enfin, sur le chapitre de la gestion des ressources humaines, il faut souligner les échanges intervenus tout au cours de l'année entre les gestionnaires et le personnel sur les valeurs de l'organisation, la reconnaissance et l'évaluation du rendement. Ces rencontres ont eu un effet bénéfique sur la mobilisation du personnel.

Les résultats présentés dans ce rapport sont tout à l'honneur du personnel du Centre. Je tiens à exprimer ma gratitude aux gestionnaires et aux employés qui ont unifié leurs efforts pour atteindre ces résultats.

Le directeur général,



Jean-Guy Tessier

Sainte-Foy, août 2004

Déclaration de la direction

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport sont sous la responsabilité du directeur général du Centre de perception fiscale et des gestionnaires cosignataires de cette déclaration. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données qui y sont présentées, ainsi que sur la reddition de comptes annuelle quant aux résultats attendus et convenus dans le *Plan d'action 2003-2004*.

La direction du Centre a maintenu, tout au cours de l'exercice financier et conformément à son mandat, des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information de gestion des plus performants afin de s'assurer que l'information présentée dans ce rapport soit fiable.

La Direction de la vérification interne et des enquêtes du Ministère s'est assurée du caractère plausible et vraisemblable des résultats présentés dans le rapport annuel du Centre au regard des objectifs poursuivis dans le *Plan d'action 2003-2004*. L'examen a également couvert les états financiers du Fonds de perception. Au terme de son examen, cette direction a produit un rapport attestant la plausibilité des données examinées pour le Centre. Ce rapport est reproduit à la page suivante.

Le directeur général,

Jean-Guy Tessier

La directrice régionale des Autres Régions,

Line Lantier

Le directeur régional de Laval, des Laurentides et de Lanaudière,

Claude Girard

Le directeur régional de la Montérégie,

Michel Marcotte

La directrice régionale de Montréal,

Lise Hamel

La directrice régionale de l'Outaouais,

Claire Garceau

Le directeur régional de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches,

Marcel Turgeon

Le directeur des Services administratifs et techniques,

Richard Demers

Juin 2004

Revenu Québec

Direction de la vérification interne et des enquêtes

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES

Madame la Sous-Ministre,

Conformément au mandat que vous nous avez confié, nous avons effectué l'examen des résultats et des renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2003-2004 du Centre de perception fiscale* pour l'exercice terminé le 31 mars 2004. Ces résultats découlent des objectifs quantitatifs et qualitatifs établis dans le plan d'action 2003-2004 du Centre, des indicateurs de performance prévus à son entente de gestion et à sa convention de performance et d'imputabilité.

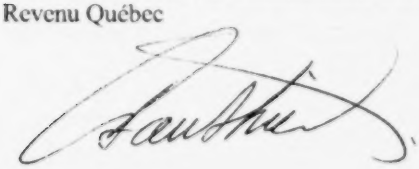
La responsabilité de la fiabilité et de l'intégralité des résultats et de l'information contenue au rapport annuel de gestion incombe à la direction du Centre de perception fiscale. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des résultats, des renseignements et des explications fournies ainsi que de la cohérence de l'information en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés aux sections 1 à 8 ainsi que des annexes I, II et IV du rapport annuel de gestion du Centre de perception fiscale pour l'exercice terminé le 31 mars 2004. Notre examen n'a pas porté sur l'annexe III concernant l'état des comptes débiteurs au 31 mars 2004.

Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à utiliser des procédés analytiques (comparaisons avec l'exercice précédent, analyse de la cohérence des données), à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur l'information examinée.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, les renseignements et les explications présentés aux sections 1 à 8 et aux annexes I, II et IV du *Rapport annuel de gestion 2003-2004* du Centre de perception fiscale nous paraissent, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le Directeur de la vérification interne et des enquêtes
Revenu Québec



Claude Gauthier
Sainte-Foy, juillet 2004

Table des matières

1. Présentation de l'organisation 117
1.1 Origine 117
1.2 Mandat et objectifs généraux 117
1.3 Structure de l'organisation 118
1.4 Collaborateurs 119

2. Ressources financières 121
2.1 Budget, revenus et dépenses 121
2.2 États financiers 121

3. Présentation des résultats 123
3.1 Recouvrement des créances fiscales 124
3.2 Recouvrement des créances alimentaires 124
3.3 Revenus 125
3.4 Radiation et annulation de créances fiscales 125
3.5 Conclusion sur les résultats du recouvrement des créances fiscales et alimentaires 126

4. Amélioration des relations avec la clientèle 127
4.1 Traitement de la correspondance 127
4.2 Traitement des plaintes écrites 128
4.3 Traitement des dossiers de recouvrement de créances alimentaires 128
4.4 Respect de la confidentialité des renseignements 128
4.5 Approche particulière pour les personnes aînées 128

5. Ressources humaines 129
5.1 Niveau de ressources et répartition dans les secteurs d'activités 129
5.2 Mesures de mobilisation du personnel 129
5.2.1 Formation 129
5.2.2 Activités de perfectionnement des gestionnaires 130
5.2.3 Moyens d'échange entre le gestionnaire et son personnel 130
5.2.4 Évaluation du climat de travail 131
5.2.5 Reconnaissance envers le personnel 132
5.2.6 Réflexion sur l'éthique et les valeurs 132
5.3 Mise en œuvre du plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre 132
5.4 Indicateur sur la gestion des ressources humaines 132

6. Réalisation de dossiers particuliers 133
6.1 Mise en œuvre d'un traitement personnalisé pour toutes les créances 133
6.2 Révision de la méthodologie de gestion des dossiers en inventaire 133
6.3 Expertise du Centre à la disposition du Ministère et d'autres organismes 133
6.4 Optimisation de la chaîne de production du secteur fiscal 134
6.5 Mission sur le recouvrement fiscal dans les pays de l'Afrique de l'Ouest 134

7. Mécanismes de suivi et de reddition de comptes 135
7.1 Rencontre du comité consultatif 135
7.2 Rencontre du Comité gouvernemental de suivi 135
7.3 Résultats liés aux autres exigences gouvernementales 136
7.4 Examen effectué par le Vérificateur général du Québec concernant les agences et les unités autonomes de service 136

8. Évolution des résultats du Centre 137
8.1 Évolution du recouvrement des créances fiscales et alimentaires 137
8.1.1 Recouvrement des créances fiscales 137
8.1.2 Recouvrement des créances alimentaires 138
8.2 Évolution du coût par dollar recouvré pour les créances fiscales et alimentaires 139
8.2.1 Coût par dollar recouvré – Créances fiscales 139
8.2.2 Coût par dollar recouvré – Créances alimentaires 140
8.3 Évolution des comptes débiteurs fiscaux 141
8.4 Évolution des revenus 142
8.5 Évolution des radiations et des annulations de créances 143
8.6 Autres indicateurs de performance – Recouvrement des créances fiscales 144
8.6.1 Taux de récupération des créances fiscales 144
8.6.2 Indice de contrôle de l'inventaire 144
8.6.3 Délai moyen de règlement 145
8.7 Perspectives pour les prochaines années 145

Annexes 146
Annexe I États financiers de l'année financière terminée le 31 mars 2003 147
Annexe II Analyse de la variation des postes financiers 155
Annexe III État des comptes débiteurs 157
Annexe IV Tableau synthèse des résultats relatifs aux indicateurs prévus à la convention de performance et d'imputabilité 159

1. Présentation de l'organisation

1.1 Origine

Depuis juin 1995, le Centre de perception fiscale est reconnu comme une unité autonome de service et pratique une gestion axée sur les résultats. Dans le cadre de la *Loi sur l'administration publique*, le Centre s'est vu conférer le statut d'agence par une convention de performance et d'imputabilité, qui a été ratifiée le 11 octobre 2001 et déposée à l'Assemblée nationale par le ministre du Revenu. Par la suite, une entente de gestion, conclue entre le ministre du Revenu et le président du Conseil du trésor le 30 avril 2002, a donné des marges de manœuvre supplémentaires au Centre en matière de gestion des ressources humaines et budgétaires, afin de lui permettre d'atteindre les objectifs d'amélioration de la performance et de la qualité de services aux citoyens qu'il s'est fixés.

Les exigences du nouveau cadre de gestion pour l'administration publique favorisent la gestion axée sur les résultats accompagnée d'une reddition de comptes rigoureuse. Dans cet esprit, et conformément à la convention de performance et d'imputabilité, le Centre doit, entre autres, produire un plan d'action en début d'année ainsi qu'un rapport annuel de gestion en fin d'année, et les déposer par la suite à l'Assemblée nationale.

Le présent document constitue le rapport annuel de gestion pour l'exercice financier 2003-2004.

1.2 Mandat et objectifs généraux

Mandat

Le Centre a comme mandat de recouvrer et de protéger les sommes dues au ministère du Revenu du Québec en impôts, en taxes, en droits ou en contributions à des régimes sociaux en vertu de l'application des lois fiscales du Québec et de la *Loi sur la taxe d'accise*, pour ce qui est de la perception de la taxe sur les produits et services (TPS)[1] sur le territoire québécois.

Le Centre a aussi le mandat de recouvrer les sommes dues auprès des débiteurs en défaut de paiement, conformément à la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*.

Enfin, le Centre conseille le Ministère en matière de recouvrement des créances fiscales et alimentaires.

---

1. À moins d'avis contraire, les données présentées dans ce document incluent celles de la TPS.

Objectifs généraux

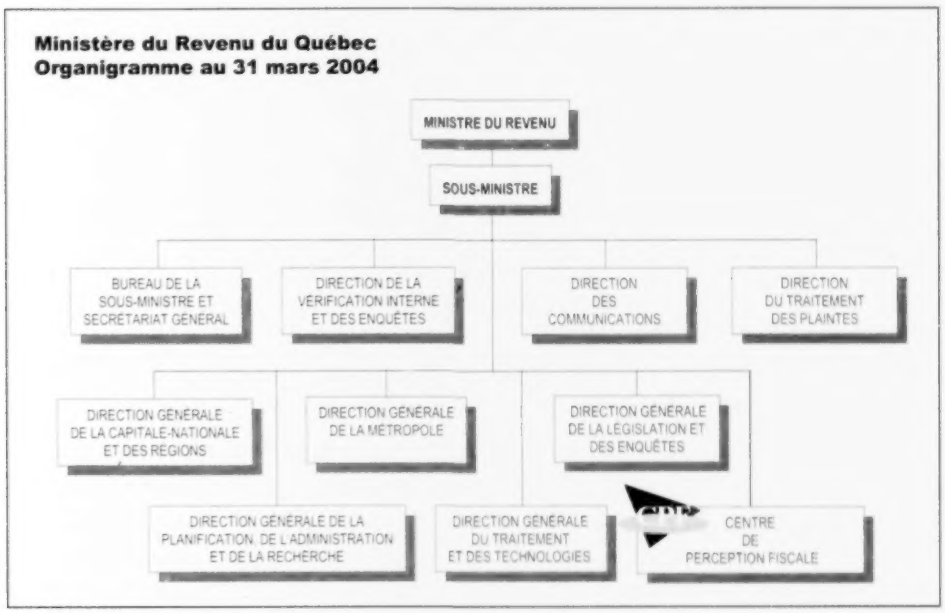
Afin d'assumer le mandat qui lui est confié en matière de recouvrement des créances fiscales et alimentaires, le Centre poursuit les objectifs généraux suivants :

- maximiser le recouvrement des comptes en souffrance, au moindre coût ;
- assurer l'équité de traitement et le respect des droits des contribuables, des mandataires et des débiteurs alimentaires ;
- maintenir un service de qualité envers les contribuables, les mandataires et les débiteurs alimentaires en faisant preuve de courtoisie à leur endroit, en acceptant des ententes de paiement qui correspondent à leur capacité de payer et en tenant compte, le cas échéant, du jugement rendu dans le cas d'une créance alimentaire.

1.3 Structure de l'organisation

Le Centre relève de la sous-ministre du Revenu.

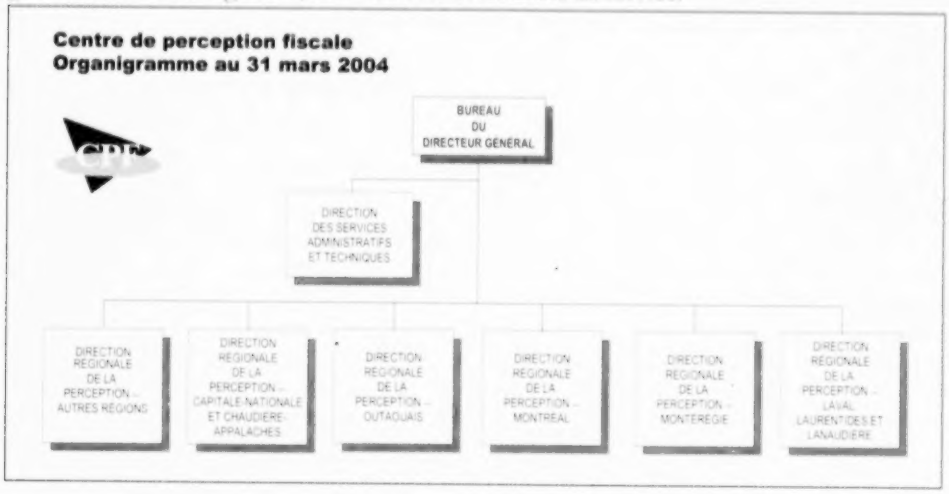
Comme l'illustre l'organigramme ci-dessous, il fait partie de la structure administrative du ministère du Revenu du Québec.



En ce qui concerne la structure organisationnelle du Centre au cours de l'exercice financier 2003-2004, elle se composait des six directions régionales suivantes : Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches ; Laval, Laurentides et Lanaudière ; Montérégie ; Montréal ; Outaouais ; et Autres Régions. Cette dernière direction couvre les régions suivantes : Abitibi-Témiscamingue, Bas-Saint-Laurent, Centre-du-Québec, Côte-Nord, Estrie, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, Mauricie, Nord-du-Québec et Saguenay–Lac-Saint-Jean.

Aussi, le Centre dispose d'une direction dont le mandat est d'assurer les activités de soutien aux opérations, notamment au regard des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles. Il s'agit de la Direction des services administratifs et techniques.

Enfin, cette structure est très efficace, puisqu'elle ne comporte que trois niveaux de gestion : le directeur général, les directeurs et les chefs de service.



1.4 Collaborateurs

Pour mener à bien son mandat de recouvrer les créances fiscales et alimentaires qui lui sont confiées, le Centre peut compter sur l'appui des partenaires suivants :

- La Direction générale de la législation et des enquêtes appuie le Centre dans l'exercice de recours judiciaires.
- La Direction générale de la Capitale-Nationale et des régions et la Direction générale de la métropole peuvent prendre des ententes de paiement selon certains paramètres pour des dossiers dans des régions où le Centre n'a pas de bureau.
- La Direction générale du traitement et des technologies assure l'entretien du système de perception intégré des créances (SPIC), en plus de participer aux travaux de développement d'applications. Elle est également responsable du bon fonctionnement des mécanismes de compensation ministérielle.
- Différents ministères, organismes, fonds, cégeps, commissions scolaires et établissements de santé collaborent à l'application de la compensation gouvernementale. Ils versent au Centre des sommes dues à des fournisseurs qui ont une créance envers le ministère du Revenu.

2. Ressources financières

2.1 Budget, revenus et dépenses

Au début de l'exercice 2003-2004, le Centre prévoyait des dépenses de fonctionnement et d'administration s'élevant à 75,3 millions de dollars pour la tenue de l'ensemble des activités de recouvrement.

Au terme de cet exercice, les dépenses se sont élevées à 76,7 millions de dollars (excluant les frais de gestion facturés par le ministère du Revenu concernant la perception faite pour d'autres organismes).

Malgré cet écart de 1,4 million de dollars, le Centre a terminé l'exercice financier 2003-2004 avec un surplus de fonctionnement de 1,3 million de dollars en raison de revenus plus élevés que prévu, issus des frais de recouvrement.

2.2 États financiers

Les états financiers au 31 mars 2004 et une analyse de la variation des postes financiers du Centre sont présentés respectivement à l'annexe I et à l'annexe II.

Le Centre n'est plus tenu de déposer annuellement des états financiers vérifiés du Fonds de perception au Secrétariat du Conseil du trésor et au ministère des Finances. En outre, le Vérificateur général du Québec ne procède plus à une vérification distincte des états financiers de certains fonds spéciaux, dont celui du Fonds de perception, et ce, depuis l'exercice financier 1999-2000. Les données financières de ces fonds sont désormais vérifiées au cours de la vérification annuelle des états financiers consolidés du gouvernement. Toutefois, il importe de souligner que la Direction de la vérification interne et des enquêtes a procédé à l'examen des états financiers du Fonds de perception pour l'exercice se terminant le 31 mars 2004.

3. Présentation des résultats

Au début de l'exercice financier 2003-2004, le Centre a convenu, avec la sous-ministre du Revenu, des objectifs financiers de son plan d'action.

Le tableau qui suit rappelle les objectifs planifiés et présente les résultats financiers ainsi que les ressources utilisées concernant le recouvrement des créances fiscales et alimentaires pour l'exercice financier 2003-2004.

EXERCICE FINANCIER 2003-2004

ACTIVITÉS	RESSOURCES UTILISÉES		OBJECTIFS PLANIFIÉS	RÉALISATIONS	
	DÉPENSES en millions de $	ETC nombre	$ ou ¢	$ ou ¢	heures/cas
CONCERNANT LE RECOUVREMENT DES CRÉANCES FISCALES					
Centre d'appels	10,1	158	292 M$	311 M$	1,7
Recouvrement à l'aide de recours	51,2	730	825 M$	811 M$	11,0
Faillites et radiations	6,7	94	53 M$	58 M$	n. d.
Total fiscal	**68,0**	**982**	**1 170 M$**	**1 180 M$***	**6,0**
Coût unitaire par dollar recouvré	s. o.	s. o.	5,7 ¢	5,76 ¢	s. o.
Revenus**	s. o.	s. o.	95 M$	95,9 M$	s. o.
Recommandation de radiation et d'annulation**	s. o.	s. o.	325 M$***	401,4 M$	s. o.

CONCERNANT LE RECOUVREMENT DES CRÉANCES ALIMENTAIRES					
Recouvrement	8,7	125	63,6 M$	59,7 M$	12,3
Coût unitaire par dollar recouvré	s. o.	s. o.	12,7 ¢	14,7 ¢	s. o.

* Ce montant inclut 155,1 millions de dollars de recettes pour la TPS.

** Excluant la TPS.

*** Ce montant constituait une prévision.

3.1 Recouvrement des créances fiscales

Résultats

Les activités de recouvrement ont permis au Centre de récupérer pour un montant global de 1 milliard 180 millions de dollars de créances fiscales, soit 10 millions de dollars de plus que la cible prévue de 1 milliard 170 millions de dollars. Les créances fiscales recouvrées se chiffraient à 1 milliard 104 millions de dollars pour l'exercice 2002-2003. L'augmentation des recettes par rapport à l'exercice précédent est directement liée à une hausse de l'effectif de 110 équivalents temps complet (ETC).

Par ailleurs, la moyenne des recettes par année-personne se situe à 1,2 million de dollars, alors qu'elle se situait à 1,27 million de dollars lors de l'exercice financier précédent. Cette moyenne a diminué en raison du traitement personnalisé d'un plus grand nombre de créances ayant des soldes moins élevés.

Coût par dollar recouvré

Le coût par dollar recouvré est établi par le rapport entre les recettes perçues et tous les coûts relatifs au recouvrement des créances fiscales.

Le Centre s'était fixé, pour l'exercice financier 2003-2004, un objectif de 5,7 ¢ par dollar recouvré. Au terme de l'exercice financier, les résultats pour le recouvrement des créances fiscales présentent un coût unitaire de 5,76 ¢.

Les résultats de l'exercice 2002-2003 pour le recouvrement des créances fiscales présentaient un coût unitaire de 5,6 ¢. L'augmentation du coût unitaire par rapport à la cible prévue et par rapport au coût de l'exercice précédent est attribuable au traitement personnalisé d'un plus grand nombre de créances ayant des soldes moins élevés. Il faut également rappeler que le phénomène des coûts de croissance exerce une pression à la hausse sur le coût par dollar recouvré.

Gain de productivité

Pour l'exercice 2003-2004, le Centre a réalisé des gains de productivité de l'ordre de 1 % concernant le recouvrement des créances fiscales. Le calcul de ces gains de productivité tient compte principalement des éléments suivants :

- le montant que le Centre a recouvré en 2003-2004, comparativement à celui de l'exercice financier 2002-2003 ;
- la dépense totale, en dollars constants, de l'exercice 2003-2004 en matière de recouvrement des créances fiscales par rapport à l'exercice précédent.

3.2 Recouvrement des créances alimentaires

Résultats

Dans le cadre de ses activités de recouvrement des créances alimentaires, le Centre, en collaboration avec la Direction principale des pensions alimentaires (DPPA), s'était fixé comme objectif de récupérer 63,6 millions de dollars au cours de l'exercice 2003-2004. Les recettes alimentaires s'élèvent à 59,7 millions de dollars alors qu'elles étaient de 68 millions de dollars en 2002-2003. La diminution des recettes alimentaires, par rapport à l'objectif prévu et à l'exercice précédent, s'explique principalement par la diminution de plus de 9 % de la valeur moyenne des créances à recouvrer. Il est à noter que le Centre est en contrôle de ses inventaires.

Coût par dollar recouvré

En ce qui concerne le coût unitaire pour le recouvrement des créances alimentaires, le Centre s'était fixé un objectif de 12,7 ¢ par dollar recouvré pour l'exercice financier 2003-2004. Au terme de l'exercice, le coût par dollar recouvré se situe à 14,7 ¢.

Les résultats de l'exercice 2002-2003 pour le recouvrement des créances alimentaires présentaient un coût unitaire de 12,8 ¢. La hausse du coût par dollar recouvré, par rapport à l'objectif prévu et à l'exercice précédent, s'explique principalement par la diminution de plus de 9 % de la valeur moyenne des créances à recouvrer. Il faut également rappeler que le phénomène des coûts de croissance exerce une pression à la hausse sur le coût par dollar recouvré.

3.3 Revenus

Dans le cadre des activités de recouvrement du Centre, des revenus additionnels sont engendrés pour le gouvernement lorsque les déclarations de mandataires sont produites à la suite de l'intervention du personnel.

Au cours de l'exercice financier 2003-2004, le Centre a produit des revenus additionnels de 95,9 millions de dollars[2] par rapport à une prévision de 95 millions[3]. Les revenus générés par le Centre, en 2002-2003, étaient de 93,1 millions de dollars[2].

3.4 Radiation et annulation de créances fiscales[3]

Dans l'exécution de ses activités de recouvrement, le Centre cible certaines créances devenues irrécouvrables, notamment parce que le débiteur est insolvable ou introuvable, et recommande au ministère du Revenu de les radier, ce qui n'entraîne pas la perte du droit du Ministère d'en réclamer le paiement. Les motifs utilisés pour la radiation sont encadrés par le *Règlement sur les créances irrécouvrables et douteuses*, qui précise les seuls motifs acceptables pour radier une créance.

En outre, d'autres créances doivent être annulées, notamment dans les cas de faillis libérés, puisque ces créances ne peuvent plus être exigées du débiteur lorsqu'il est libéré de ses obligations.

Il faut rappeler que la presque totalité des revenus fiscaux provenant des particuliers et des entreprises sont encaissés au moment de la réception de la déclaration ou de la cotisation, soit dans environ 96 % des cas. Donc, le Centre doit réaliser des interventions de recouvrement seulement dans 4 % des cas. Comme le taux de récupération du Centre est de 68 % en 2003-2004, le montant estimé de radiation ou d'annulation représente environ 1 % du total des revenus fiscaux de l'année.

Au cours de l'exercice 2003-2004, le Centre avait prévu recommander au Ministère la radiation ou l'annulation de 325 millions de dollars de créances. Dans les faits, 401,4 millions de dollars de créances, soit 118,2 millions pour l'annulation et 283,2 millions pour la radiation, ont été recommandés par le Centre. Le montant recommandé à la radiation ou à l'annulation de créances, en 2002-2003, était de 416,2 millions de dollars.

---

2. Retenues à la source et taxe de vente du Québec, excluant la TPS.

3. Excluant la TPS.

Le système de perception intégré des créances (SPIC) est mis davantage à contribution dans le processus de radiation depuis le début de l'exercice 2001-2002. Il permet une grande efficacité dans le traitement des dossiers de radiation et d'annulation de créances fiscales, de même que la révision des processus qui a été effectuée dans ce secteur.

Il faut souligner que le Centre recommande au Ministère la radiation ou l'annulation de créances. Toutefois, la comptabilisation de créances soumises pour la radiation ou l'annulation peut s'effectuer dans un exercice financier différent de celui de la recommandation.

3.5 Conclusion sur les résultats du recouvrement des créances fiscales et alimentaires

Encore cette année, le Centre a bénéficié de la détermination et de l'effort soutenu de son personnel pour répondre avec succès aux exigences entourant le recouvrement des créances fiscales et alimentaires ainsi qu'à celles visant l'amélioration des services aux débiteurs et aux mandataires.

Les facteurs suivants expliquent l'atteinte de ses résultats positifs dans le secteur fiscal :

- l'augmentation du niveau de production, due à l'augmentation de l'effectif, ce qui a permis de traiter des dossiers en inventaire qui n'avaient pas pu être assignés au cours des exercices précédents ;
- l'amélioration de la productivité, due à
  - l'optimisation de la capacité de traitement du centre d'appels, qui a permis un traitement plus rapide des arrivages de dossiers,
  - la prise en charge plus hâtive des dossiers dans le secteur du recouvrement à l'aide de recours, après leur traitement au centre d'appels,
  - la mise à jour continue de plus de 90 % de la documentation de référence accessible dans l'intranet et destinée à l'ensemble des percepteurs,
  - l'accroissement des efforts consacrés à la formation continue du personnel, notamment concernant les outils de gestion des inventaires de dossiers,
  - la collaboration entre les différentes directions régionales dans le but d'utiliser de façon maximale leur capacité de production permettant des interventions dans un plus grand nombre de dossiers.

Malgré l'augmentation du coût par dollar recouvré, plusieurs points positifs se dégagent du secteur alimentaire :

- l'intervention hâtive dans les dossiers rend le traitement des dossiers rapide et efficace ;
- la diminution progressive de l'âge moyen de l'inventaire facilite le traitement des dossiers ;
- les efforts consacrés à la formation continue du personnel se sont accrus, notamment concernant les outils de gestion des inventaires et de certains recours de perception ;
- l'intensification des enquêtes permet d'obtenir des avenues de règlement dans un nombre significatif de dossiers.

4. Amélioration des relations avec la clientèle

Les actions menées par le Centre, au cours de l'exercice 2003-2004, sur le chapitre du maintien et de l'amélioration des relations avec la clientèle portent principalement sur

- le traitement de la correspondance et des plaintes écrites ;
- le délai de traitement des dossiers de recouvrement de créances alimentaires ;
- le respect de la confidentialité des renseignements ;
- l'introduction d'une approche particulière auprès des personnes ainées.

4.1 Traitement de la correspondance

Au cours de l'exercice financier 2003-2004, le Centre a reçu 61 demandes diverses comparativement à 73 l'année précédente. Cette correspondance était adressée au ministre, à la sous-ministre ou à la Direction du traitement des plaintes.

Il faut mentionner que les publications du Centre et du Ministère invitent les contribuables à communiquer par voie téléphonique pour que leur demande fasse l'objet d'un suivi plus rapide.

La correspondance reçue se classe comme suit :

- renseignements sur les dossiers relatifs au recouvrement (23) ;
- requêtes en annulation de droits, de pénalités et d'intérêts (14) ;
- propositions en vue de négocier une entente de paiement pour régler une créance (24).

L'objectif du Centre, pour l'exercice financier 2003-2004, était de traiter 88 % de la correspondance ministérielle dans un délai n'excédant pas les 26 jours suivant sa réception, et ce, de façon à respecter l'objectif ministériel de 35 jours.

De fait, dans 92 % des cas, le Centre a répondu à la correspondance dans le délai de 26 jours. Le délai moyen pour répondre à la correspondance est de l'ordre de 12,6 jours pour l'ensemble des demandes traitées, ce qui représente une réduction de 21 % du délai moyen par rapport au résultat de l'exercice précédent, qui était de 16 jours.

4.2 Traitement des plaintes écrites

Au cours de l'année 2003-2004, le Centre a reçu 114 plaintes écrites formulées par les débiteurs, comparativement à 92 l'année précédente. Les plaintes fiscales ont porté sur les deux points suivants : le traitement du dossier (92) et le comportement des percepteurs (22).

Le Centre s'était fixé l'objectif de traiter 90 % des plaintes écrites dans un délai n'excédant pas les 26 jours suivant leur réception, de manière à respecter l'objectif ministériel de 35 jours.

Au cours de l'exercice financier 2003-2004, le Centre a répondu aux plaintes écrites dans le délai de 26 jours dans une proportion de 90 %. Le délai moyen de traitement est de 13 jours pour l'ensemble des plaintes écrites, ce qui est équivalent au délai moyen de l'exercice précédent.

4.3 Traitement des dossiers de recouvrement de créances alimentaires

L'objectif du Centre est d'effectuer la première intervention de recouvrement alimentaire au plus tard 10 jours à compter de la réception du dossier physique, et ce, dans 85 % des cas. En 2003-2004, le Centre a effectué une première intervention dans ce délai cible dans 93 % des cas.

Ces résultats démontrent bien que le Centre exerce un bon contrôle de ses inventaires et qu'il est en mesure de traiter les dossiers reçus au fur et à mesure, ce qui permet de verser aux créanciers leurs pensions alimentaires plus rapidement.

4.4 Respect de la confidentialité des renseignements

Plusieurs activités de sensibilisation ont été effectuées afin que le personnel respecte la confidentialité des renseignements et n'utilise ceux-ci qu'aux seules fins prévues par la loi.

En mars 2004, l'ensemble du personnel a été convié à des rencontres entre gestionnaires et employés pour échanger sur les préoccupations entourant la confidentialité, pour recevoir des documents liés et pour signer la déclaration de discrétion, témoignage de leur engagement. Sous la responsabilité du gestionnaire, cette activité de sensibilisation a permis de rappeler au personnel l'importance du respect de la confidentialité et des règles d'utilisation des renseignements personnels.

Aussi, en 2003-2004, la direction du Centre a procédé à la mise en place d'un moyen permettant d'éviter la consultation accidentelle du dossier alimentaire d'un débiteur par le percepteur fiscal. Cette modification systémique a été apportée à la suite des préoccupations soulevées par le personnel, qui craignait un bris de confidentialité.

4.5 Approche particulière pour les personnes aînées

Dans l'exercice de son mandat, le Centre est appelé à travailler avec une clientèle diversifiée de débiteurs fiscaux et alimentaires. Afin d'améliorer ses services à la clientèle et de concrétiser l'approche client, le Centre a mis en place une approche particulière pour les personnes aînées, au printemps 2003. Le percepteur rencontre la personne aînée, lui propose un règlement par entente de paiement et lui indique les moyens à prendre pour éviter de s'endetter chaque année. Le Centre prévoit poursuivre dans cette voie en 2004-2005.

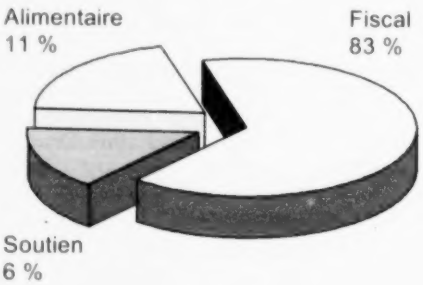
5. Ressources humaines

5.1 Niveau de ressources et répartition dans les secteurs d'activités

Au terme de l'exercice financier 2003-2004, le Centre a consacré 1 107 années-personnes à l'accomplissement de ses activités, dont 758 postes réguliers et 349 postes occasionnels. Le Centre escomptait s'appuyer sur 1 112 équivalents temps complet (ETC) dans son plan d'action 2003-2004.

Le nombre de ressources utilisées au cours de l'exercice financier précédent était de 1 005 années-personnes. L'augmentation des ressources utilisées en 2003-2004 découle de la volonté du Centre d'assurer un traitement personnalisé pour un nombre de dossiers beaucoup plus grand.

Le graphique ci-contre illustre la répartition de l'effectif selon les principaux secteurs d'activités. Il démontre que 83 % du personnel du Centre est affecté aux activités de recouvrement des créances fiscales et 11 % à celles du recouvrement des créances alimentaires. Enfin, 6 % du personnel est affecté aux activités de soutien aux opérations.



5.2 Mesures de mobilisation du personnel

Les principales mesures de mobilisation réalisées au cours de l'exercice 2003-2004 sont la formation donnée à l'ensemble du personnel du Centre pour maintenir et développer l'expertise, les divers moyens d'échange entre le gestionnaire et son personnel, l'établissement et la mise en œuvre des actions découlant de l'évaluation du climat de travail, la reconnaissance du personnel de même que la réflexion sur l'éthique et les valeurs de l'organisation.

5.2.1 Formation

Le nombre de jours consacrés au développement continu de l'expertise et des compétences du personnel du Centre représente 96 % de la cible fixée en début d'année. Ainsi, le Centre a réalisé 14 494 jours de formation par rapport aux 15 112 jours initialement prévus. Ces données incluent les activités de soutien à la formation, telles que la gestion de la formation, la préparation et la diffusion des cours ainsi que l'élaboration de la documentation pédagogique et de référence.

Au cours de l'exercice financier 2003-2004, le Centre a investi une moyenne de 10,4 jours-personnes dans les activités de formation pour l'ensemble de son personnel, dont 6,2 jours pour la formation en salle et 4,2 jours consacrés par l'employé à l'apprentissage et à la lecture en milieu de travail. L'an dernier, le Centre avait investi une moyenne de 9,2 jours-personnes pour l'ensemble de son personnel.

Les principaux champs de formation ont porté sur des habiletés professionnelles, sur des connaissances de nature systémique, légale et fiscale ainsi que sur la communication.

5.2.2 Activités de perfectionnement des gestionnaires

Parmi les six compétences clés de gestion retenues par le Ministère pour ses gestionnaires, la direction du Centre a privilégié le leadership axé sur la communication. Afin d'améliorer cette compétence, les gestionnaires du Centre ont élaboré, en 2002-2003, un plan de perfectionnement personnalisé à partir d'un profil souhaité. En 2003-2004, les gestionnaires du Centre ont poursuivi les activités de perfectionnement prévues dans leur plan respectif. Les approches de formation utilisées sont variées et s'étendent d'une formation théorique générale à une formation individuelle, telle que l'accompagnement personnalisé.

5.2.3 Moyens d'échange entre le gestionnaire et son personnel

Plusieurs moyens ont permis de dynamiser la communication et la circulation de l'information en 2003-2004. Outre les rencontres du directeur général avec l'ensemble du personnel, les tribunes d'échange des gestionnaires avec leur personnel se sont développées au cours de l'année.

Rencontres du directeur général avec l'ensemble du personnel

Le directeur général a poursuivi, cette année encore, ses rencontres semestrielles avec l'ensemble du personnel du Centre. Ces rencontres ont permis de cerner les préoccupations du personnel et d'y répondre, le cas échéant.

Les préoccupations soulevées portent sur des sujets tels que la confidentialité, les valeurs, la classification gouvernementale, la nomination d'employés réguliers, la charge de travail, les professionnels en perception et l'environnement physique de travail.

Tribunes d'échange

Les tribunes d'échange entre les gestionnaires et leur personnel se sont poursuivies au cours de l'exercice financier, et ce, à tous les niveaux de gestion. Outre les rencontres semestrielles du directeur général avec l'ensemble du personnel, les directeurs ont également tenu des rencontres avec l'ensemble de leur personnel, au minimum deux fois au cours de l'exercice financier. En ce qui concerne les chefs de service ou les chefs d'équipe de la Direction des services administratifs et techniques, des rencontres ont eu lieu régulièrement.

Ce concept a la principale caractéristique de fournir aux employés la possibilité d'exprimer leurs préoccupations à leur gestionnaire. Cette façon de faire permet aussi aux gestionnaires de trouver, de concert avec les employés, des solutions novatrices aux préoccupations soulevées, contribuant ainsi à l'amélioration de la qualité de vie au travail et à la mobilisation du personnel.

5.2.4 Évaluation du climat de travail

Le Centre a conçu et mis en œuvre un plan d'action donnant suite aux résultats de l'étude sur l'évaluation du climat de travail conduite à l'hiver 2002. Pour 2003-2004, le plan d'action prévoyait l'amélioration des trois éléments suivants : la reconnaissance, l'évaluation du rendement ainsi que la communication et l'information.

PLAN D'ACTION

Priorités	Moyens à retenir	Réalisations
Reconnaissance	Conception d'une politique de reconnaissance	• Élaboration d'un cadre de référence, à l'hiver 2003, par un groupe de travail. • Partage du contenu du cadre de référence par les membres du Comité de gestion (juin 2003), par les gestionnaires (novembre 2003) et par le personnel (janvier et février 2004). Le Centre prévoit la rédaction finale et la diffusion du cadre de référence à l'été 2004.
Évaluation du rendement	Conception d'un nouveau cadre de référence pour l'évaluation du rendement	Le Centre a entrepris un changement dans la façon d'évaluer le rendement : • attentes signifiées en début d'année ; • évaluation et suivi ; • nouveaux outils. Pour faciliter le changement, • les gestionnaires du Centre ont tous reçu une formation de trois jours, à l'automne 2003 ; • un contenu de formation a été élaboré à l'intention des employés et testé au bureau régional de l'Outaouais au cours d'un projet pilote, à l'hiver 2004 ; • les gestionnaires ont participé à l'élaboration d'un projet visant à créer une banque d'attentes par catégories d'emplois. La diffusion du nouveau cadre de référence est prévue pour l'automne 2004.
Communication et information	Élaboration de principes directeurs en ce qui concerne la communication et la circulation de l'information	Ce projet a plutôt pris la forme du développement des tribunes entre les gestionnaires et les employés.

5.2.5 Reconnaissance envers le personnel

Cette année, la direction du Centre a achevé la mise en place de comités régionaux formés d'employés et de gestionnaires pour organiser les activités de reconnaissance et de ressourcement. Des activités ont ainsi été réalisées dans chacun des bureaux régionaux, à la Direction des services administratifs et techniques et au bureau du directeur général.

5.2.6 Réflexion sur l'éthique et les valeurs

L'an dernier, le diagnostic éthique a été partagé avec l'ensemble du personnel. Des précisions sur la mission et les valeurs ont été apportées par le Comité de gestion. Cette année, la direction a procédé à la diffusion de la mission et des valeurs du Centre lors de la rencontre des gestionnaires d'avril 2003. Tout le personnel a été rencontré par la suite.

Un cahier d'accompagnement a été élaboré pour guider les gestionnaires durant leurs rencontres avec le personnel, qui se sont déroulées de juin à octobre 2003. Ce cahier a servi d'outil privilégié pour les besoins de diffusion et d'appropriation des valeurs de l'organisation ainsi que pour les étapes à suivre par les employés lorsqu'ils ont à prendre une décision éthique. Par la suite, un recueil des commentaires des gestionnaires sur l'opération éthique menée dans chacune des unités de travail a été élaboré. Ces commentaires ont été partagés à la rencontre des gestionnaires de novembre 2003.

La direction du Centre a également procédé à la diffusion d'affiches et de feuillets permettant ainsi au personnel de s'approprier les valeurs privilégiées au quotidien. Aussi, 23 personnes-ressources, réparties dans les six directions régionales et la Direction des services administratifs et techniques, ont été désignées pour accompagner les personnes vivant une situation problématique d'ordre éthique. Ces personnes ont reçu, en février 2004, une formation d'une journée portant sur la mission et le rôle d'une personne-ressource dans un contexte éthique. Une formation de trois jours sur l'éthique, destinée à plusieurs gestionnaires du Centre, a débuté au printemps et se terminera à l'automne 2004.

5.3 Mise en œuvre du plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre

Le Centre a mis en œuvre son plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre en tenant, en collaboration avec la Direction générale adjointe des ressources humaines (DGARH), un concours de recrutement d'agent de recouvrement fiscal en décembre 2003, et ce, à la grandeur de la province. Ce concours a permis de constituer une liste de déclaration d'aptitudes de 2 264 candidats. De plus, la campagne de recrutement collégial, tenue en partenariat avec le Secrétariat du Conseil du trésor et la DGARH, a permis de fournir une liste de 312 personnes aptes à occuper cet emploi. Ces bons résultats font en sorte que les problèmes d'embauche éprouvés au cours des dernières années devraient être résolus.

5.4 Indicateur sur la gestion des ressources humaines

Le taux de mobilité a trait aux départs volontaires du personnel du Centre. Il ne concerne que le personnel régulier. Un départ volontaire peut être une démission, une mutation ou une promotion.

Pour l'exercice financier 2003-2004, le taux de mobilité du personnel observé au Centre se situe à 2,5 %, comparativement à 1,1 % en 2002-2003. Cette hausse s'explique par le fait que la façon de calculer le taux a été modifiée afin de tenir compte des départs pour promotion.

6. Réalisation de dossiers particuliers

Conformément au *Plan d'action 2003-2004*, le Centre a réalisé un certain nombre de mandats visant l'amélioration constante de ses résultats et de la qualité de ses interventions. Ceux-ci permettent de poursuivre l'objectif de contrôler de façon définitive l'évolution des comptes débiteurs.

6.1 Mise en œuvre d'un traitement personnalisé pour toutes les créances

Afin de permettre au Centre d'effectuer un traitement personnalisé de toutes les créances, le Conseil du trésor a autorisé, dans le cadre de l'entente de gestion, l'ajout à son enveloppe budgétaire d'un montant de 5,4 millions de dollars pour les exercices financiers 2002-2003, 2003-2004 et 2004-2005.

Plus précisément, ce budget permet aux percepteurs d'effectuer des interventions personnalisées dans un plus grand nombre de dossiers, principalement ceux dont les créances représentent 2 250 $ et moins.

Au cours de l'exercice 2003-2004, l'injection de 142 759 heures dans le traitement personnalisé des créances a permis de recouvrer des recettes de 109,3 millions de dollars et de générer des revenus additionnels de 11,8 millions de dollars.

Le traitement personnalisé d'un plus grand nombre de créances a un impact positif sur les recettes issues de paiements volontaires en faisant prendre conscience à un plus grand nombre de citoyens de l'importance de produire leurs déclarations et de payer les sommes dues à l'État. Par conséquent, il a un effet positif sur l'autocotisation.

Le Centre prévoit poursuivre ce programme en 2004-2005 et entreprendre des démarches pour le renouveler de façon permanente.

6.2 Révision de la méthodologie de gestion des dossiers en inventaire

Les directions régionales du Centre ont mis sur pied une formation à l'intention des percepteurs pour leur permettre d'adopter une méthodologie de travail efficace en ce qui concerne la gestion de leur inventaire de dossiers. Cette formation a été donnée au cours de l'exercice dans certains bureaux régionaux. Elle sera offerte dans les autres bureaux au cours de l'exercice 2004-2005.

6.3 Expertise du Centre à la disposition du Ministère et d'autres organismes

Au niveau ministériel, le Centre a réalisé un projet pilote concernant le traitement de la non-production en matière de taxes et de retenues à la source, à Laval, de janvier à avril 2004. Grâce au générateur d'appels, le Centre intervient plus tôt et de manière systématique pour traiter la non-production, ce qui devrait inciter davantage les mandataires négligents à respecter les délais statutaires de production de leurs déclarations. Le 1er avril 2004, le Centre a pris en charge cette activité, qui était effectuée auparavant par d'autres directions générales du ministère du Revenu.

Au niveau gouvernemental, dans le cadre des travaux de modernisation, le Centre a participé à une réflexion, conjointement avec trois autres ministères, sur l'opportunité d'envisager un regroupement de certains centres de recouvrement.

6.4 Optimisation de la chaîne de production du secteur fiscal

Le Centre a amorcé, en 2001-2002, une révision des processus d'insolvabilité. En 2002-2003, le Centre a documenté les cinq processus touchés par la révision : la faillite, le tiers, la proposition concordataire, la proposition de consommateur ainsi que la radiation et l'annulation à la suite d'une faillite. En 2003-2004, le Centre a complété la révision des quatre premiers processus. Devant l'importance des recommandations, le Centre a immédiatement entrepris leur mise en œuvre, reportant à l'automne 2004 la révision du processus de radiation et d'annulation des créances de débiteurs insolvables.

6.5 Mission sur le recouvrement fiscal dans les pays de l'Afrique de l'Ouest

L'an dernier, le Centre a appliqué la méthode développée en 2001-2002 dans le contexte de ses activités afin d'établir un diagnostic dans les pays membres de l'Union Économique Monétaire Ouest Africaine (UEMOA) [Bénin, Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Guinée Bissau, Mali, Niger, Sénégal et Togo]. Le Centre avait donc soumis un rapport à l'UEMOA pouvant servir de modèle pour la réalisation d'un diagnostic dans chacun des huit pays considérés. En 2003-2004, des échanges ont eu lieu entre les principaux organismes touchés d'Europe et d'Afrique concernant le financement requis pour la poursuite du projet.

7. Mécanismes de suivi et de reddition de comptes

7.1 Rencontre du comité consultatif

Le comité consultatif a été constitué afin de conseiller la sous-ministre du Revenu concernant

- les orientations stratégiques et les objectifs triennaux du Centre ;
- les changements à apporter à la convention de performance et d'imputabilité ;
- les indicateurs de performance, de productivité et de qualité de service à fixer au Centre dans le cadre du plan d'action annuel ;
- l'atteinte par le Centre des objectifs fixés.

Il réunit notamment des représentants de l'Agence du revenu du Canada (ARC), de l'Association de planification fiscale et financière (APFF), de l'Institut des cadres fiscalistes, du Protecteur du citoyen, du Conseil du patronat, de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, du groupe Option consommateurs et des groupes de débiteurs, le cas échéant. Le directeur général du Centre participe aux rencontres du comité. Ce comité s'est réuni en septembre 2003 et prévoit se réunir à l'automne 2004.

7.2 Rencontre du Comité gouvernemental de suivi

Le Comité gouvernemental de suivi réunit des personnes représentant le Secrétariat du Conseil du trésor, le ministère des Finances et le Centre. Il est chargé d'assurer le suivi des activités du Centre et des résultats obtenus.

Le Comité s'est réuni en septembre 2003. Les principaux sujets discutés ont été

- la reddition de comptes de l'exercice financier 2002-2003 et la planification 2003-2004 ;
- les résultats de la première année de l'entente de gestion conclue avec le Secrétariat du Conseil du trésor ;
- le dossier portant sur l'éthique ;
- le projet pilote relatif au traitement de la non-production en matière de taxes et de retenues à la source par le Centre d'appels ;
- la réflexion du Centre, intitulée *Horizon 2003-2006*.

7.3 Résultats liés aux autres exigences gouvernementales

Le Ministère rend compte dans son rapport annuel des principales exigences gouvernementales concernant la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées et le programme gouvernemental d'accès à l'égalité. Cette reddition de comptes inclut le Centre, qui applique ces politiques.

7.4 Examen effectué par le Vérificateur général du Québec concernant les agences et les unités autonomes de service

À l'automne 2003, le Vérificateur général a entrepris une vérification portant sur les agences et les unités autonomes de service (UAS) dans le but

- de voir si ces modes de fonctionnement contribuent à améliorer la prestation des services aux citoyens et soutiennent la mise en œuvre de la gestion axée sur les résultats ;
- de s'assurer que la transformation d'une unité administrative en agence ou en UAS permet une amélioration concernant l'atteinte des résultats ;
- d'établir si les objectifs de l'agence ou de l'UAS donnent lieu à des actions concrètes, qui favorisent la réalisation de son plan stratégique.

Cinq agences et une UAS ont été sélectionnés par le Vérificateur général, dont le Centre de perception fiscale.

Dans son rapport déposé au début de juin 2004, le Vérificateur général fait les constats suivants :

- le virage du Centre vers le statut d'UAS, puis d'agence, a effectivement contribué à accroître sa performance ;
- le Centre a réduit de 20 % son coût unitaire par dollar recouvré depuis 1995 ;
- le Centre a répondu à presque toutes les attentes concernant l'établissement et le suivi d'objectifs précis et mesurables qui sont en lien avec le plan stratégique du ministère du Revenu ;
- les choix budgétaires du Centre sont liés aux objectifs de son plan d'action.

Le Vérificateur général a également fait quelques recommandations que le Centre mettra en application dans les prochains mois.

8. Évolution des résultats du Centre

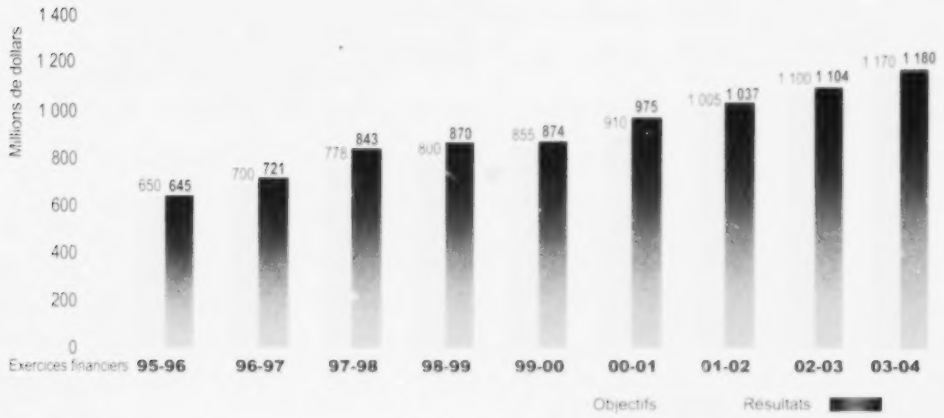
8.1 Évolution du recouvrement des créances fiscales et alimentaires

8.1.1 Recouvrement des créances fiscales

Le Centre a été mis sur pied en vue d'améliorer le recouvrement des créances fiscales confiées par le ministère du Revenu. Le tableau qui suit présente l'évolution des résultats du Centre.

Le tableau ci-dessous démontre que les créances fiscales recouvrées par le Centre ont considérablement augmenté au cours des neuf dernières années. Elles passent de 645 millions de dollars, en 1995-1996, à 1 milliard 180 millions en 2003-2004, soit une augmentation de 83 %.

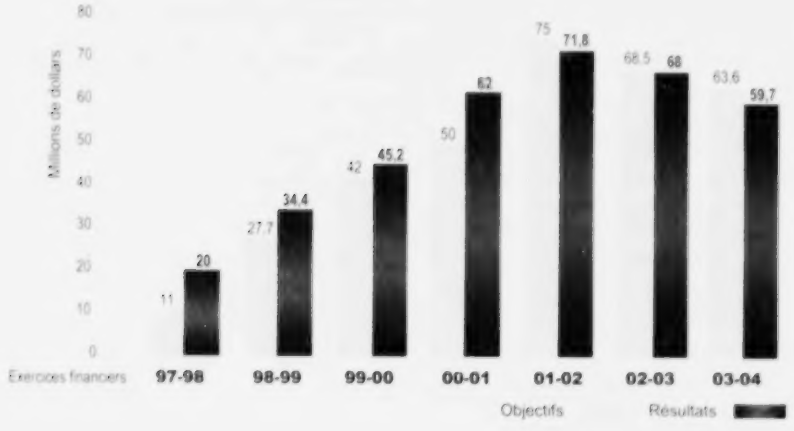
Ces résultats s'expliquent principalement par la réalisation de gains de productivité découlant du rendement et de la mobilisation du personnel, de la révision des processus de recouvrement et de la mise en œuvre du système de perception intégré des créances (SPIC) depuis 1998-1999 ainsi que par l'ajout de ressources affectées aux activités de recouvrement (86 ETC en 2002-2003 et 110 en 2003-2004).



8.1.2 Recouvrement des créances alimentaires

Le tableau ci-dessous illustre l'évolution des créances alimentaires recouvrées par le Centre au cours des sept dernières années. Ces résultats s'expliquent par le rendement du personnel, les gains de productivité découlant de la révision des processus de recouvrement, la mise en œuvre du SPIC et l'ajout de ressources affectées aux activités de recouvrement jusqu'en 2001-2002. Pendant les exercices 2001-2002 et 2002-2003, les recettes sont plus élevées parce que des inventaires accumulés ont été traités.

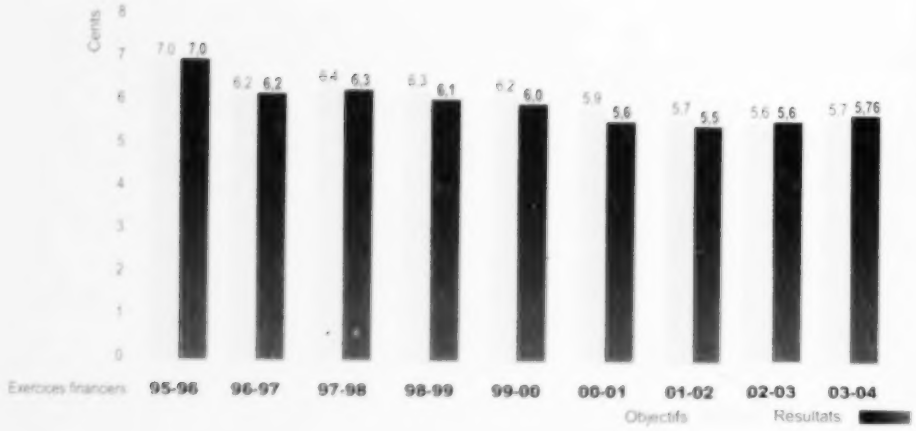
Il est à noter que le Centre est en contrôle de ses inventaires.



8.2 Évolution du coût par dollar recouvré pour les créances fiscales et alimentaires

8.2.1 Coût par dollar recouvré – Créances fiscales

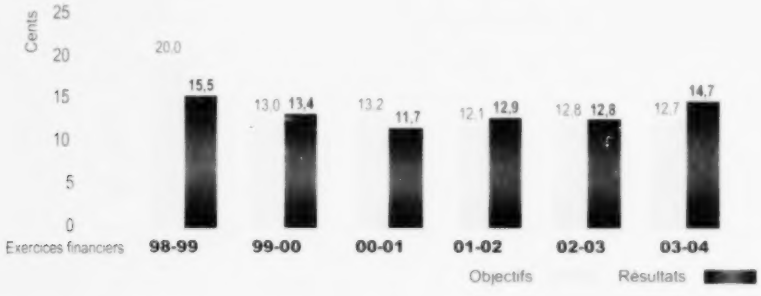
Le tableau ci-dessous illustre l'évolution du coût par dollar recouvré au cours des neuf dernières années. On y constate notamment que le coût par dollar recouvré, en 1995-1996, se situait à 7 ¢ alors qu'il se situe, au terme de l'exercice financier 2003-2004, à 5,76 ¢ par dollar recouvré. L'augmentation du coût unitaire au cours des deux derniers exercices est attribuable au traitement personnalisé d'un plus grand nombre de créances ayant des soldes moins élevés. Il faut également souligner que le phénomène des coûts de croissance exerce une pression à la hausse sur le coût par dollar recouvré.



8.2.2 Coût par dollar recouvré – Créances alimentaires

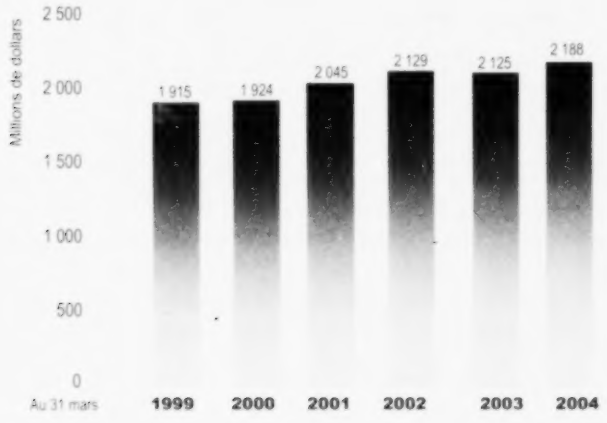
Le tableau ci-dessous illustre l'évolution du coût par dollar recouvré au cours des six dernières années.

La hausse du coût par dollar recouvré au cours du dernier exercice s'explique principalement par la diminution de plus de 9 % de la valeur moyenne des créances à recouvrer. Il faut également rappeler que le phénomène des coûts de croissance exerce une pression à la hausse sur le coût par dollar recouvré.



8.3 Évolution des comptes débiteurs fiscaux

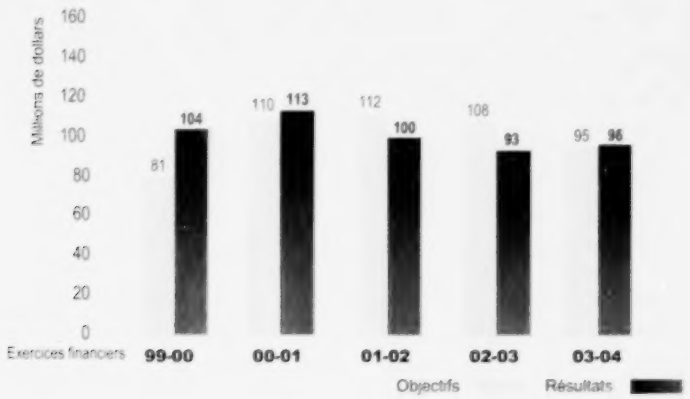
Le tableau ci-dessous montre l'évolution des comptes débiteurs au cours des six dernières années. Malgré un accroissement des arrivages de nouvelles créances de l'ordre de 11 % en 2003-2004, soit de 151,9 millions de dollars, le Centre demeure quand même en contrôle de ses comptes débiteurs grâce à une prise en charge plus rapide des nouvelles créances. La direction du Centre a maintenu le cap sur l'amélioration de la qualité de ses comptes débiteurs en inventaire, notamment par la radiation de ses créances irrécouvrables et le traitement des créances plus âgées. Les comptes en inventaire sont donc plus jeunes et plus facilement recouvrables. Cette réalisation a généré une diminution du montant de la provision pour mauvaises créances et, par conséquent, laisse présager un meilleur recouvrement dans les années à venir.



L'annexe III présente un tableau qui fait état des comptes débiteurs du Ministère au 31 mars 2004. Il détaille le montant des comptes débiteurs par lois, selon le délai d'exigibilité et l'âge du compte.

8.4 Évolution des revenus

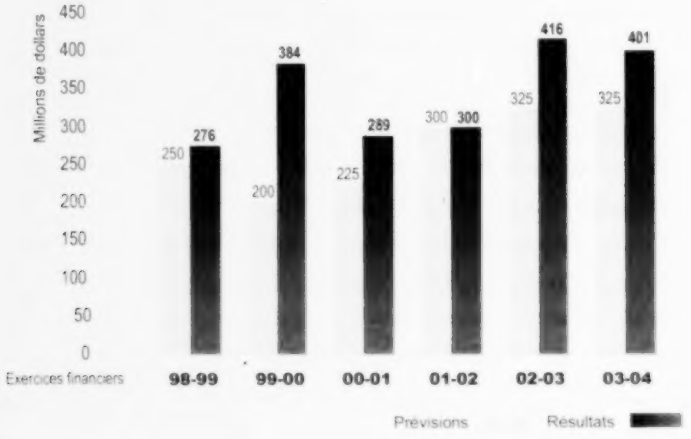
Le tableau ci-dessous montre l'évolution des revenus depuis cinq ans. Le Centre génère des revenus pour le gouvernement lorsqu'il s'assure que les mandataires en défaut produisent leurs déclarations manquantes en matière de taxes et de retenues à la source. Depuis 2001, on trouve de moins en moins de cas de non-production dans les dossiers du Centre. Le traitement assidu de ces dossiers a eu pour effet d'augmenter l'autocotisation.



8.5 Évolution des radiations et des annulations de créances

Le tableau[4] ci-dessous illustre l'évolution des radiations et des annulations au cours des six dernières années.

Le SPIC est davantage utilisé dans le processus de radiation depuis le début de l'exercice 2001-2002, permettant une grande efficacité dans le traitement des dossiers de radiation et d'annulation de créances fiscales. De plus, en 2002-2003 et en 2003-2004, le Centre a affecté plus de ressources que prévu aux activités de radiation et d'annulation dans le but de traiter certaines créances jugées irrécouvrables et, ainsi, de mieux délimiter le bassin de comptes récupérables.



4. Ce tableau ne tient pas compte des créances liées à la TPS.

8.6 Autres indicateurs de performance – Recouvrement des créances fiscales

8.6.1 Taux de récupération des créances fiscales

Cet indicateur permet de mesurer la performance du Centre en ce qui concerne le contrôle des arrivages de créances à recouvrer (excluant la TPS) durant l'année financière. Il consiste à comparer les sommes recouvrées aux arrivages de nouvelles créances fiscales confiées au Centre durant l'année.

$$\frac{\text{Recettes réelles}}{\text{Arrivages de créances exigibles}} = \frac{1\,024{,}9\ \text{M\$}}{1\,517{,}2\ \text{M\$}} = \mathbf{68\ \%}$$

La cible pour l'exercice 2003-2004 et le résultat de l'exercice 2002-2003 étaient de 70 %. Le Centre a augmenté ses recettes fiscales de 71,5 millions de dollars (7,5 %). Toutefois, l'augmentation des arrivages de créances de 151,9 millions de dollars (11 %) a fait en sorte que le taux de récupération des créances fiscales a diminué.

8.6.2 Indice de contrôle de l'inventaire

Cet indice permet d'évaluer la performance du Centre en ce qui concerne le contrôle de l'inventaire des créances (excluant la TPS) au cours de l'exercice financier.

$$\frac{\text{Recettes réelles + créances recommandées à la radiation}}{\text{Arrivages de créances exigibles}} = \frac{1\,024{,}9\ \text{M\$} + 401{,}4\ \text{M\$}}{1\,517{,}2\ \text{M\$}} = \mathbf{0{,}94}$$

La cible pour l'exercice 2003-2004 et le résultat de l'exercice 2002-2003 étaient de 1,00. Le Centre a augmenté ses recettes fiscales de 71,5 millions de dollars (7,5 %) et a maintenu le rythme en ce qui a trait à la radiation (légère diminution de 4 %). Toutefois, l'augmentation des arrivages de créances de 151,9 millions de dollars (11 %) a fait en sorte que l'indice de contrôle de l'inventaire a diminué. Ce résultat indique une légère augmentation de l'inventaire, puisque le Centre n'a pas pu recouvrer ou radier un total de créances équivalent aux arrivages.

8.6.3 Délai moyen de règlement

Ce ratio mesure, en temps, l'efficacité du Centre à traiter et à régler ses dossiers fiscaux.

$$\frac{\text{Sommation du nombre de jours entre la création et la fermeture d'un dossier pour tous les dossiers réglés}}{\text{Nombre de dossiers réglés}} = \frac{122\,242\,982}{219\,653} = \textbf{557 jours}$$

En 2002-2003, le délai moyen de règlement était de 568 jours. Un plus grand contrôle sur les inventaires des créances âgées explique la diminution du délai par rapport à l'exercice précédent.

Par contre, le délai demeure élevé, puisque le problème des ententes demeure. Il faut rappeler que lorsqu'il y a entente de paiement, le dossier est considéré comme réglé seulement à la fin de l'entente. Si l'entente court pendant 18 mois, ce délai est ajouté au délai normal de traitement du dossier, même si le Centre n'a plus d'intervention à faire. Dans son prochain rapport annuel, le Centre sera en mesure de donner une vision plus réelle de la situation en distinguant le délai dans le cas des ententes.

8.7 Perspectives pour les prochaines années

Le Centre travaille à demeurer en contrôle des comptes débiteurs du ministère du Revenu. Le niveau des comptes débiteurs est en relation directe avec les montants facturés par le Ministère. Il est question de facturation ou de cotisation débitrice lorsqu'un contribuable, une société ou un mandataire ne verse pas le montant dû au Ministère lors de la production d'une déclaration.

La Direction générale de la Capitale-Nationale et des régions et la Direction générale de la métropole délivrent aussi des cotisations débitrices à la suite de vérifications.

La facturation a augmenté considérablement au cours des derniers exercices, passant de 1 598,4 millions de dollars, en 1997-1998, à 1 950,8 millions de dollars en 2002-2003. Le montant préliminaire pour 2003-2004 est de 2 129,8 millions de dollars.

Cette facturation à la hausse provoque nécessairement une augmentation des arrivages de créances au Centre. Les arrivages de créances sont passés de 1 206,3 millions de dollars, en 2000-2001, à 1 517,2 millions de dollars en 2003-2004.

Le contrôle des comptes débiteurs de l'État demeure toujours un défi pour le Centre. Ainsi, le Centre compte poursuivre l'optimisation du centre d'appels, la formation des percepteurs et la révision de certains processus.

Annexes

Annexe I
États financiers de l'année financière terminée le 31 mars 2004

Annexe II
Analyse de la variation des postes financiers

Annexe III
État des comptes débiteurs au 31 mars 2004

Annexe IV
Tableau synthèse des résultats relatifs aux indicateurs prévus à la convention de performance et d'imputabilité

Annexe I

États financiers de l'année financière terminée le 31 mars 2004

Fonds de perception

Opérations et excédent pour l'exercice terminé le 31 mars 2004

Revenus	**2004** (Non vérifiés)	**2003** (Non vérifiés)
Honoraires de perception		
Ministère du Revenu (note 3)	47 936 916 $	48 546 644 $
Fonds des pensions alimentaires	8 652 753	8 470 596
Autres fonds spéciaux et organismes	6 096 906	5 962 238
Frais de recouvrement (note 4)	20 551 598	16 706 337
Autres revenus	879 336	43 631
	84 117 509	79 729 446
Frais de fonctionnement et d'administration		
Traitements et avantages sociaux	54 594 569	49 249 353
Honoraires professionnels	4 329 701	3 168 240
Frais de gestion imputés par le ministère du Revenu		
Perception fiscale et alimentaire	8 447 753	7 821 858
Perception pour d'autres organismes	6 096 906	5 962 238
Transport et communication	2 122 852	1 849 790
Loyer	2 933 215	2 477 850
Fournitures et approvisionnements	353 776	326 950
Entretien et réparations	1 009 963	920 185
Matériel et équipement	74 812	75 259
Autres dépenses	70 022	29 710
Perte sur aliénation d'immobilisations	6 604	—
Perte sur aliénation de frais de développement de systèmes	8 445	—
Amortissement des immobilisations	822 498	817 887
Amortissement des frais de développement de systèmes	1 887 757	3 090 636
Intérêts (note 5)	81 419	153 051
	82 840 292	75 943 007
Revenu net	1 277 217	3 786 439
Excédent au début	9 905 327	6 118 888
Excédent à la fin	11 182 544 $	9 905 327 $

Fonds de perception

Bilan au 31 mars 2004

	2004 (Non vérifiés)	2003 (Non vérifiés)
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	69 150 $	67 472 $
Débiteurs	1 532 930	1 485 356
Avance au Fonds consolidé du revenu (note 6)	12 017 786	11 634 748
	13 619 866	13 187 576
Immobilisations (note 7)	1 970 406	1 741 010
Frais de développement de systèmes (note 8)	3 366 014	4 088 725
	18 956 286 $	19 017 311 $
PASSIF		
À court terme		
Créditeurs et frais courus	7 156 331 $	6 383 997 $
Revenus reportés	617 411	777 987
Versement sur la dette à long terme (note 9)	—	975 000
	7 773 742	8 136 984
Dette à long terme (note 9)	—	975 000
	7 773 742	9 111 984
EXCÉDENT	11 182 544	9 905 327
	18 956 286 $	19 017 311 $

Fonds de perception

État des flux de trésorerie pour l'exercice terminé le 31 mars 2004

	2004 (Non vérifiés)	2003 (Non vérifiés)
Activités d'exploitation		
Revenu net	1 277 217 $	3 786 439 $
Rajustements pour :		
Amortissement des immobilisations	822 498	817 887
Amortissement des frais de développement de systèmes	1 887 757	3 090 636
Perte sur aliénation d'immobilisations	6 604	—
Perte sur aliénation de frais de développement de systèmes	8 445	—
	4 002 521	7 694 962
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation	564 184	2 974 475
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	4 566 705	10 669 437
Activités d'investissement		
Acquisitions :		
Immobilisations	(1 058 498)	(914 523)
Frais de développement de systèmes	(1 173 491)	(1 089 930)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(2 231 989)	(2 004 453)
Activités de financement		
Versements sur billet à terme	(1 950 000)	(1 907 400)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(1 950 000)	(1 907 400)
Augmentation nette des espèces et quasi-espèces	384 716	6 757 584
Espèces et quasi-espèces au début	11 702 220	4 944 636
Espèces et quasi-espèces à la fin	12 086 936 $	11 702 220 $

Les liquidités du Fonds comprennent l'encaisse et les avances au Fonds consolidé du revenu.

1. Constitution et objet

Le Fonds de perception a été constitué le 1er avril 1996 par la *Loi modifiant la Loi sur le ministère du Revenu et d'autres dispositions législatives* (LRQ, 1996, chapitre M-31). Il a pour objet le financement des activités de recouvrement. Ces activités consistent à recouvrer et à protéger les sommes dues au ministère du Revenu du Québec en impôts, en taxes, en droits ou en contributions à des régimes sociaux. Son mandat prévoit également le recouvrement des sommes dues à des créanciers alimentaires lorsque le prélèvement de ces sommes n'a pas pu être assuré par le Ministère concernant les pensions alimentaires.

En décembre 1999, la *Loi sur le ministère du Revenu* a été modifiée afin que le Fonds de perception puisse être affecté non seulement aux activités de recouvrement énumérées ci-dessus, mais également à celles de perception. Ainsi, les biens et services financés par le Fonds de perception incluent aussi ceux afférents à la perception des cotisations, des taxes et d'autres droits effectuée par le ministre du Revenu qui, conformément à la loi, sont versés à certains fonds spéciaux et organismes.

Le Fonds de perception est administré par le ministre du Revenu. Le mode de gestion, de financement et de fonctionnement du Fonds est prévu dans sa loi constitutive. Les surplus accumulés sont versés au Fonds consolidé du revenu aux dates et dans la mesure que détermine le gouvernement.

2. Conventions comptables

Les états financiers du Fonds ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Immobilisations

Les immobilisations cédées au Fonds lors de sa constitution sont inscrites à la valeur attribuée par le gouvernement du Québec. Les autres immobilisations sont comptabilisées au coût d'acquisition.

Les immobilisations sont amorties en fonction de leur durée probable d'utilisation, selon la méthode de l'amortissement linéaire, aux taux suivants :

	Taux
Mobilier et équipement de bureau	20 %
Améliorations locatives	20 %
Équipement informatique	25 %
Logiciels	50 %

Frais de développement de systèmes

Les frais de développement de systèmes représentent le coût de développement des systèmes informatiques transférés au Fonds lors de sa création et ceux engagés depuis le début des opérations. Ces frais représentent les coûts engagés pour la conception, la réalisation, la mise en place et l'amélioration des systèmes liés aux activités du Fonds de perception. Ils sont portés aux opérations sur une période de cinq ans, selon la méthode de l'amortissement linéaire, à compter de leur mise en opération.

3. Honoraires de perception – Ministère du Revenu

Ces honoraires sont constitués des sommes perçues sur une base de facturation auprès du Ministère pour défrayer le Centre de perception fiscale des coûts directs et indirects qu'il doit assurer pour les activités de recouvrement des créances fiscales.

Les honoraires de perception versés par le ministère du Revenu incluent aussi ceux afférents à la perception des cotisations, des taxes et d'autres droits effectuée par le Ministère qui, conformément à la loi, sont versés à certains fonds spéciaux et organismes. Ces honoraires sont comptabilisés par le Centre au moment de la facturation. Au 31 mars 2004, 6 096 906 $ ont été versés à ce titre au Centre.

En vertu de l'entente de gestion conclue le 30 avril 2002 entre le ministre du Revenu et le Conseil du trésor concernant le Centre, un montant de 5,4 millions de dollars s'ajoute aux crédits affectés au Fonds de perception pour les exercices 2002-2003, 2003-2004 et 2004-2005 pour le traitement personnalisé des créances fiscales.

4. Frais de recouvrement

En vertu de l'article 12.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*, des frais de recouvrement de 10 % sont appliqués sur tout montant dont quiconque est redevable, lorsque le ministre utilise soit une mesure de recouvrement prévue par une loi fiscale, soit un recours légal.

L'article 97.2 de la même loi prévoit qu'une partie des frais de recouvrement, dans la proportion déterminée par le gouvernement, soit versée au Fonds de perception. À compter de l'exercice 2000-2001, le gouvernement a fixé à 100 % la proportion devant être versée au Fonds, en vertu du décret 1231-2000 approuvé en octobre 2000.

Les frais de recouvrement permettent le financement des projets spéciaux de recouvrement et des projets de développement qui contribuent à augmenter les recettes du gouvernement.

5. Intérêts

	2004	2003
Intérêts sur la dette à long terme	80 243 $	152 808 $
Autres	1 176	243
	81 419 $	153 051 $

6. Avance au Fonds consolidé du revenu

Le ministre des Finances peut, aux conditions qu'il détermine, avancer à court terme au Fonds consolidé du revenu toute partie des sommes constituant le Fonds de perception et qui n'est pas requise pour son financement.

Il peut, inversement, avancer au Fonds des sommes prélevées sur le Fonds consolidé du revenu jusqu'à concurrence d'un montant ne pouvant pas excéder 6 millions de dollars. Les intérêts sur les avances sont calculés au taux préférentiel de la Banque nationale du Canada, en vigueur pendant la durée de ces avances, et sont imputés au Fonds.

Toutefois, la loi précise que les intérêts produits par les sommes constituant le Fonds sont versés au Fonds consolidé du revenu et ne sont pas présentés dans l'état des opérations et de l'excédent.

7. Immobilisations

	2004			2003
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Mobilier et équipement de bureau	1 962 158 $	1 435 963 $	526 195 $	242 700 $
Améliorations locatives	352 457	101 676	250 781	226 871
Équipement informatique	2 315 528	1 354 581	960 947	1 097 545
Logiciels	1 067 431	834 948	232 483	173 894
	5 697 574 $	3 727 168 $	1 970 406 $	1 741 010 $

Au 1er avril 1996, le Fonds a acquis du gouvernement, au coût de un dollar, des immobilisations dont la juste valeur était estimée à 1 337 080 $ à cette date.

8. Frais de développement de systèmes

	2004			2003
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Frais de développement de systèmes	20 497 874 $	17 131 860 $	3 366 014 $	4 088 725 $

Au 1er avril 1996, le Fonds a acquis du gouvernement des systèmes informatiques opérationnels et en développement pour un montant de 1 601 201 $, soit 1 601 200 $ pour les systèmes détenus en vertu d'un contrat de location-acquisition et un dollar pour les autres systèmes. La juste valeur de ces biens était estimée à 2 374 348 $ à cette date.

9. Dette à long terme

	2004	2003
Emprunt sur billet du Fonds de financement du gouvernement du Québec, intérêt au taux de 5,98 %, remboursable par versements semestriels de 487 500 $ dès le 1er mai 2001, échéant en novembre 2004	— $	1 950 000 $
		1 950 000
Versements échéant en deçà d'un an	—	975 000
	— $	975 000 $

10. Opération entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers, le Fonds est apparenté avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

11. Régimes de retraite

Les membres du personnel du Fonds participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) et au Régime de retraite des employés fédéraux transférés au Québec (RREFQ). Ces régimes sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations du Fonds imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 2 886 851 $, comparativement à 2 596 546 $ au 31 mars 2003. Les obligations du Fonds envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

12. Chiffres comparatifs

Certains chiffres du 31 mars 2003 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée au 31 mars 2004.

13. Système comptable du Fonds de perception

Le 1er octobre 2002, le Centre a implanté un nouveau système comptable pour la comptabilisation des revenus et des dépenses du Fonds de perception. Le système Avantage intégration permet aussi d'effectuer le suivi budgétaire par centres de gestion et par activités. Il est à noter que les transactions relatives à la paie des employés du Centre continuent d'être traitées par le Système automatisé de gestion des informations sur le personnel (SAGIP). De plus, les recettes et déboursés résultant des opérations financières du Fonds de perception sont traités par la Direction de la gestion de l'encaisse du ministère des Finances.

Annexe II

Analyse de la variation des postes financiers

Aperçu des états financiers

Seuls les postes ayant eu une variation de plus de 100 000 $ et de plus de 10 % par rapport à l'année précédente et ceux pour lesquels des événements particuliers ont eu une incidence notable sur les résultats sont présentés ici.

1. L'état des opérations et de l'excédent

1.1 Revenus

1.1.1 Frais de recouvrement — 3 845 261 $

Les efforts investis pour assurer le contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs ont entraîné une augmentation des revenus issus des frais de recouvrement.

1.1.2 Autres revenus — 835 705 $

Le Conseil du trésor a rajusté à la baisse les banques de congés de maladie de tous les fonds spéciaux. Cette réduction de dépenses des années antérieures a couvert la totalité de la facture de variation des jours de vacances et des congés de maladie de l'exercice 2003-2004.

1.2 Frais de fonctionnement et d'administration

1.2.1 Traitements et avantages sociaux — 5 345 216 $

La variation des traitements est principalement due à l'ajout de ressources pour la réalisation de programmes additionnels de perception, en plus des augmentations salariales découlant des conventions collectives. D'autre part, la hausse de la masse salariale a eu un effet direct sur les avantages sociaux.

1.2.2 Honoraires professionnels — 1 161 461 $

Les coûts des ententes de service ont augmenté de façon importante. De plus, il y a eu une augmentation de la tarification des timbres judiciaires et des honoraires de huissiers.

1.2.3 Transport et communication — 273 062 $

La hausse s'explique principalement par la plus grande utilisation des banques de données Internet ainsi que par l'augmentation des coûts de frais postaux.

1.2.4 Loyer — 455 365 $

Le Centre a augmenté la superficie de ses espaces de travail à la suite de la mise en place de nouveaux programmes de perception.

1.2.5 Amortissement des frais de développement de systèmes — (1 202 879 $)

La réduction de la charge d'amortissement est attribuable au coût de développement initial du système de perception intégré des créances (SPIC), qui est presque entièrement amorti.

2. Le bilan

2.1 Actifs

2.1.1 Immobilisations et frais de développement de systèmes (493 315 $)

Au cours de l'exercice, le Centre a investi 1 058 498 $ en immobilisations et 1 173 491 $ en frais de développement de systèmes informatiques. En contrepartie, la charge d'amortissement a été de 2 710 255 $ et la perte sur disposition de 15 049 $.

2.2 Passifs

2.2.1 Créditeurs et frais courus 772 334 $

Outre les créditeurs habituels de fin d'exercice, les créditeurs au 31 mars 2004 incluent un montant à payer de 3 507 726 $ à l'égard des services rendus par les autres directions générales et de 1 090 733 $ pour la perception des autres fonds spéciaux et organismes.

2.2.2 Revenus reportés (160 576 $)

La réalisation d'un programme spécial de recouvrement de créances alimentaires n'ayant pas été complétée, un revenu de 600 000 $ a été reporté à l'exercice 2003-2004.

2.2.3 Dette à long terme (1 950 000 $)

Au cours de l'exercice, le Centre a procédé au remboursement complet des prêts à long terme.

Annexe III

État des comptes débiteurs

(en millions de dollars)

au 31 mars 2004

Lois	Créances non exigibles	Créances à percevoir par le Centre				Total des créances
		0 à 1 an	1 à 5 ans	5 ans et plus	Total - Centre	
Loi sur les impôts (particuliers)	81,6	346,7	346,4	91,7	784,8	866,4
Loi sur les impôts (sociétés)	49,7	126,8	124,2	48,1	299,1	348,8
Loi sur les impôts (retenues à la source)	60,0	114,8	98,6	15,8	229,2	289,2
Loi sur la taxe de vente du Québec	37,9	177,7	223,0	49,8	450,5	488,4
Autres lois	1,4	3,5	7,8	15,0	26,3	27,7
Total des créances brutes*	230,6	769,5	800,0	220,4	1 789,9	2 020,5
Plus : autres comptes débiteurs, intérêts courus et autres débiteurs						428,3
Moins : provision pour non-réalisation de revenus						(260,5)
Total des débiteurs bruts						2 188,3

Note
Le ministère du Revenu du Québec n'a pas encore publié ses états financiers pour l'exercice 2003-2004. Les chiffres du tableau sont donc provisoires.

au 31 mars 2003

Lois	Créances non exigibles	Créances à percevoir par le Centre				Total des créances
		0 à 1 an	1 à 5 ans	5 ans et plus	Total - Centre	
Total des créances brutes*	193,4	735,0	844,7	222,0	1 801,7	1 995,1
Total des débiteurs bruts						2 124,6

* Le montant des créances brutes inclut les créances relatives au secteur du vidéopoker et les intérêts cycliques.

au 31 mars 2002

Lois	Créances non exigibles	Créances à percevoir par le Centre				Total des créances
		0 à 1 an	1 à 5 ans	5 ans et plus	Total - Centre	
Total des créances brutes	153,6	784,0	854,7	236,3	1 875,0	2 028,6
Total des débiteurs bruts						2 129,0

au 31 mars 2001

Lois	Créances non exigibles	Créances à percevoir par le Centre				Total des créances
		0 à 1 an	1 à 5 ans	5 ans et plus	Total - Centre	
Total des créances brutes*	206,0	773,7	799,7	206,2	1 179,6	1 985,6
Total des débiteurs bruts						2 045,2

* Le montant des créances brutes inclut les créances relatives au secteur du vidéopoker et les intérêts cycliques.

Annexe IV

Tableau synthèse des résultats relatifs aux indicateurs prévus à la convention de performance et d'imputabilité

Indicateurs de performance	Résultats			
	2003-2004	2002-2003	2001-2002	2000-2001
Secteur du recouvrement fiscal				
1. Taux de réalisation des recettes prévues	101 %	100 %	103 %	107 %
2. Coût unitaire par dollar perçu	5,76 ¢	5,6 ¢	5,5 ¢	5,6 ¢
3. Taux de récupération des créances fiscales	68 %	70 %	69 %	68 %
4. Indice de contrôle de l'inventaire	0,94	1,00	0,92	0,92
5. Délai moyen de règlement	557 jours	568 jours	494 jours	387 jours
Secteur du recouvrement alimentaire				
6. Taux de réalisation des recettes prévues	94 %	99 %	96 %	124 %
7. Coût unitaire par dollar perçu	14,7 ¢	12,8 ¢	12,9 ¢	11,7 ¢
8. Délai moyen de la première intervention de recouvrement alimentaire	5 jours	5 jours	76 jours	n. d.
9. Taux de dossiers alimentaires pour lesquels la première intervention se fait dans un délai de 30 jours de la réception du dossier physiqué au Centre	93 %	s. o.	s. o.	s. o.
Taux de dossiers alimentaires pour lesquels la première intervention se fait dans un délai de 10 jours de la réception du dossier physique au Centre				
Pour tous les secteurs				
10. Taux de plaintes écrites traitées dans les délais fixés	90 %	93,5 %	86 %	82 %
11. Taux de correspondance traitée dans les délais fixés	92 %	86 %	88 %	76 %
12. Taux de satisfaction de la clientèle	non mesuré*	non mesuré*	non mesuré*	non mesuré*

* Le Centre évalue à intervalles variables la qualité des services rendus en vue de mesurer le degré de satisfaction des débiteurs.

Revenu Québec

ADM-500 (2004-10)